

Reporte anual

2016



Visión global

Principales resultados ¹

Durante el 2016, el BCP se mantuvo como el banco líder en el sistema bancario peruano, a pesar del complejo contexto macroeconómico y la alta volatilidad registrada en los mercados financieros internacionales. Los resultados alcanzados demuestran el claro enfoque en ser el líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos para generar valor a nuestros accionistas y apoyar el desarrollo sostenido del país.



* Participación de mercado a diciembre de 2016. incluye BCP y Mibanco.

Otros indicadores

Indicadores		2013	2014	2015 ¹	2016 ¹
Crecimiento de cartera²	En moneda nacional (%)	32.7	38.6	32.5	5.6
	En moneda extranjera (%)	3.1	10.6	-18.1	-1.3
Rentabilidad	Margen neto por intereses (MNI, %)	5.21	5.98	5.65	5.60
	Retorno sobre activo promedio (ROAA, %)	1.3	1.8	2.3	2.2
	Retorno sobre patrimonio promedio (ROAE, %)	16.1	21.4	25.8	22.7
Eficiencia	Gastos operativos / ingresos totales (%) ³	47.8	46.6	43.8	43.5
	Gastos operativos / activos promedios (%)	3.4	3.7	3.3	3.3
Calidad de cartera	Índice de cartera atrasada (%) ⁴	2.30	2.60	2.62	2.90
	Índice de cartera deteriorada (%) ⁵	2.90	3.44	3.51	3.86
Capital⁶	Ratio BIS (%) ⁷	14.46	14.50	14.34	15.35
	Ratio Tier 1 (%) ⁸	9.70	9.83	9.61	10.41
	Ratio Common Equity Tier 1 (%) ⁹	8.40	8.00	9.34	11.08

¹ Las cifras del estado de resultados del 2015 y del 2016 no incluyen a BCP Bolivia. Estado de situación financiera al cierre del 2015 incluye BCP Bolivia.

² Saldos promedios diarios del cuarto trimestre de cada año. Las cifras del 2016 y 2015 no incluyen BCP Bolivia.

³ Los ingresos totales incluyen ingresos por intereses netos, ingresos por comisiones, ganancia neta en operaciones de cambio. Los gastos operativos incluyen las remuneraciones y beneficios sociales, los gastos administrativos, la depreciación y la amortización.

⁴ Cartera atrasada / total de cartera. Cartera atrasada= cartera vencida + cartera judicial.

⁵ Cartera deteriorada/ total de cartera. Cartera deteriorada = cartera atrasada + cartera refinanciada.

⁶ BCP Individual en contabilidad local.

⁷ Capital Regulatorio / Activos ponderados por riesgos totales (mínimo legal = 10% desde julio de 2011).

⁸ Tier 1 / Activos ponderados por riesgos totales

⁹ Tier 1 Common Equity = Capital + Reservas - 100% deducciones (inversiones en subsidiarias, goodwill, activos intangibles y tributarios diferidos netos basados en rendimientos futuros) + Utilidades Retenidas + Ganancias no realizadas.

Carta del Presidente

Estimados accionistas, Tengo el agrado de dirigirme, nuevamente, a ustedes, en nombre del Directorio del Banco de Crédito del Perú, para informarles los aspectos más destacados de los resultados de nuestras operaciones correspondientes al año 2016.

Con enorme agrado, debo informales que hemos logrado un notable desempeño durante el año, sorteando nuevamente un complejo contexto internacional y local. Los resultados alcanzados ratifican la fortaleza y el claro enfoque en ser el banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos para generar valor a nuestros accionistas, y apoyar el desarrollo sostenido del país.

Nuestros negocios se desarrollaron en un escenario desafiante, con una economía peruana que registró una expansión de 3.9% pero con una demanda interna que creció solo 0.9%, además de la alta volatilidad que continuó marcando a los mercados financieros internacionales. A todo lo anterior se sumó la incertidumbre que generó el escenario político del 2016 producto de las elecciones presidenciales en nuestro país.

En el 2016, hemos seguido fortaleciendo nuestra estrategia de largo plazo, a través del continuo desarrollo de nuestros pilares: el cliente como el centro de nuestro modelo, una gestión sobresaliente del riesgo, crecimiento eficiente y colaboradores motivados.

Nuestra estrategia nos ha permitido ser reconocidos a nivel internacional. Entre unos de los premios más significativos, tenemos el reconocimiento por la prestigiosa revista Euromoney como el mejor Banco en el Perú y en Latinoamérica.

Entre los principales hechos ocurridos en el año destacan:

- el fortalecimiento y expansión de nuestro Centro de InnovaCXión, desde el cual hemos desplegado diversos proyectos estratégicos de banca digital que nos permiten mejorar la experiencia de nuestro cliente;
- el proyecto Samay, iniciativa liderada por la alta gerencia y directiva en conjunto con los empleados y clientes. Este proyecto nos ha permitido sentar las bases para reforzar y trabajar en los pilares que nos permitirán mantener el liderazgo en el mercado para los próximos 20 años;
- el fortalecimiento de nuestro modelo de riesgos, donde sobresalen los avances para todas las líneas de negocios de Banca Minorista, de manera que podamos capturar el potencial de estos segmentos orientados a lograr un crecimiento con rentabilidad, y asumiendo un riesgo razonable;
- el continuo progreso en el programa de eficiencia en BCP, donde hemos conseguido sentar los cimientos para asegurar la sostenibilidad de este proyecto, principalmente sobre la base de una cultura de crecimiento eficiente; y
- el importante desempeño de Mibanco, a un año de la fusión, ha permitido promover la inclusión financiera del país e impulsar el dinamismo del mercado de la micro y pequeña empresa, los cuales son los segmentos con mayor potencial de crecimiento.

Nuestros resultados se reflejaron en el crecimiento anual de 3.3% de la utilidad neta, según normas internacionales de información financiera y luego de intereses minoritarios, con lo cual alcanzamos S/ 2,936.4 millones, que representan un retorno anual sobre el patrimonio promedio de 22.7% en el 2016.

Hemos mantenido una sólida participación de mercado de 32.6% al cierre del 2016. Sin embargo, dada la continua contracción de la inversión privada, el bajo crecimiento de la demanda interna y la agresiva competencia, las colocaciones brutas se redujeron 1.5% con relación al nivel del 2015. En línea con lo anterior, las fuentes de fondeo se redujeron 8.0%. En este retador contexto, la habilidad para rentabilizar los activos nos permitió expandir en 4.7% los ingresos netos por intereses, pese al mayor costo de los fondos, con lo cual el margen financiero se mantuvo relativamente estable en el nivel de 5.60%.

En términos de la calidad de la cartera de créditos, este 2016 requirió un gasto de provisiones 6.5% menor al del año anterior, dada la mejora en la calidad de riesgo de los nuevos créditos, lo cual permitió reducir el costo del riesgo a 1.99%, con relación a los niveles del 2015 de 2.10%.

Asimismo, el ingreso por comisiones por servicios bancarios, principal ingreso no financiero, registró una expansión de 6.4% respecto al 2015, lo cual refleja la mayor actividad transaccional en medio de una intensa competencia. Sin embargo, el negocio de operaciones de cambio registró una menor ganancia, asociada a un menor margen de negociación y un menor nivel transaccional que en el 2015 estuvo beneficiado por el programa de desdolarización de las colocaciones.

En este escenario, el adecuado gobierno y control de gastos, permitió que continuáramos mejorando la eficiencia operativa. Así, mientras que los ingresos operativos crecieron 4.0%, los gastos operativos solo aumentaron 3.2%, permitiéndonos reducir el ratio de eficiencia de 43.8% a 43.5%.

Otro aspecto importante para la estrategia de crecimiento a largo plazo está relacionado con nuestro compromiso con los más de seis millones de clientes para que nuestra red de puntos de contacto mantenga su alto nivel de accesibilidad. Es por ello que en el 2016 incrementamos en 396 puntos de contacto, logrando alcanzar 9,206 puntos de contacto al cierre del 2016.

Nuestra subsidiaria

Mibanco

En medio del complicado escenario que la industria de la pequeña y microempresa experimentó en el 2016, producto de la desaceleración económica y la alta competencia, Mibanco también enfrentó los retos de rentabilizar y optimizar la captación de créditos, pero siempre manteniendo al cliente como foco principal del negocio.

En ese sentido, las colocaciones brutas del nuevo Mibanco crecieron 10.1%, con lo cual incrementamos nuestra participación de mercado de 21.1% en diciembre 2015 a 22.4% en diciembre 2016. Además, logramos reducir el índice de morosidad de 4.8% al cierre del 2015 hasta 4.4%, con lo cual mejoramos el costo del riesgo, el cual pasó de 4.27% a 3.14%.

De esta manera, la utilidad neta ascendió a S/ 336 millones, que equivalen a 23% de rentabilidad sobre el patrimonio promedio, significativamente mayor al 17.8% del 2015.

Dividendos y capitalización

El Directorio, en su sesión del 22 de febrero del 2017, propuso someter a aprobación de la Junta Obligatoria Anual de Accionistas la distribución de un dividendo en efectivo de S/ 0.2070 por acción, que representa 50% de la utilidad generada, de acuerdo con contabilidad local en soles.

Perspectivas 2017

A lo largo del 2017, seguiremos esforzándonos para asegurar la sostenibilidad de nuestro negocio y fortalecer la confianza que nos conceden nuestros accionistas, clientes y diversos grupos de interés.

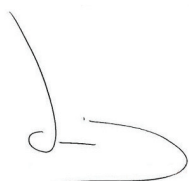
En el negocio bancario, continuamos con nuestra estrategia de mejorar la experiencia de nuestros clientes a través de los diferentes puntos de contacto, en especial, mejorando e innovando en la banca digital, tendencia que marcará la manera de comunicarse y satisfacer al cliente. Asimismo, nos enfocaremos en fortalecer la gestión del riesgo

en los diferentes segmentos de Banca Minorista, con modelos de aprobación, seguimiento y cobranza calibrados y alineados a los modelos de precios de manera que aseguremos la rentabilidad esperada. Por último, continuaremos gestionando un adecuado balance entre participación de mercado, rentabilidad y eficiencia operativa.

Respecto al negocio de la pequeña y micro empresa, seguiremos trabajando en la consolidación y mejora de la rentabilidad del nuevo Mibanco. Continuaremos afinando la segmentación para alinear nuestras propuestas de valor a las necesidades de cada segmento, optimizando los modelos comerciales, de riesgos y de cobranzas. Continuaremos impulsaremos el negocio de captaciones con el público, y seguiremos fortaleciendo la institucionalización de la cultura organizacional, pilar de nuestro exitoso modelo de gestión de personas.

Vemos con optimismo el 2017 porque el país sigue ofreciendo muchas oportunidades y porque reconocemos que la calidad de nuestra gente nos diferencia y es la base de nuestro éxito. Gracias a nuestro gran equipo de colaboradores, a la lealtad y confianza de nuestros clientes y a la invaluable confianza de nuestros accionistas, estamos preparados para lograr los nuevos objetivos que nos hemos trazado.

Muchas gracias por la confianza otorgada a nuestra gestión.



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

Contenido

1

pág. 7

Entorno
económico

2

pág. 14

Nuestro
banco

3

pág. 17

Visión
gráfica

4

pág. 31

Nuestros
negocios

5

pág. 63

Premios

6

pág. 66

Estados
Financieros

7

pág. 66

Anexos

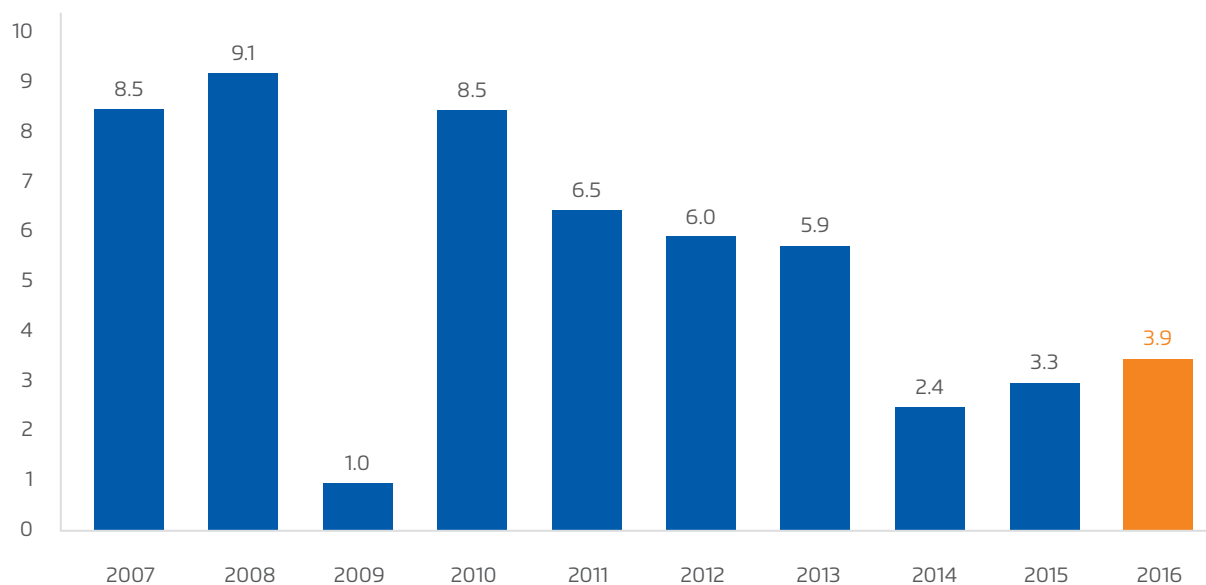
1 Entorno económico



Crecimiento

La economía peruana creció 3.9% durante el 2016, tasa mayor a la registrada en 2015 (3.3%). El sector más dinámico fue el minero que creció 21.2% (mayor registro en 25 años) debido al aumento de 40.0% en la producción de cobre proveniente de nuevas minas como Las Bambas y la Ampliación de Cerro Verde. Por otro lado, entre los sectores menos dinámicos destacaron: pesca (-10.1%), construcción (-3.1%, segundo año consecutivo de caída), manufactura no primaria (-2.0%, tercer año consecutivo de caída); mientras que los sectores comercio (1.8%) y servicios (3.9%) registraron sus menores tasas de crecimiento desde el 2009 en un contexto de débil demanda interna que creció apenas 0.9% frente al crecimiento de 3.1% en el 2015. Cabe señalar que en 2016, la inversión privada cayó 6.1% (tercer año consecutivo de contracción) mientras que el consumo privado creció 3.4% (tasa igual a la del 2015).

Producto Bruto Interno (Variaciones anuales, %)

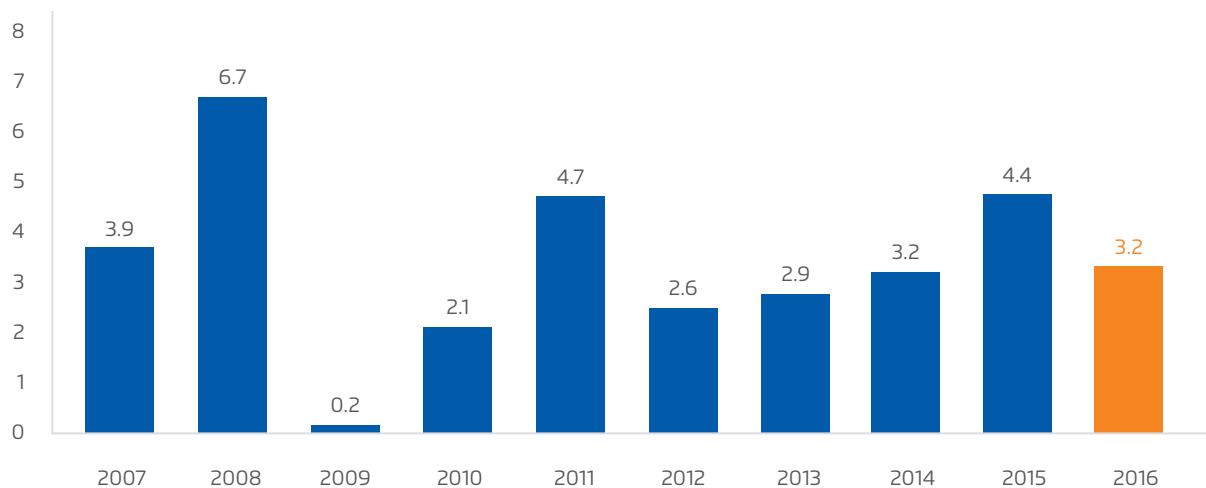


Fuente INEI.

Inflación

En 2016 el índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana se elevó 3.2%, por debajo del 2015 (4.4%), pero ligeramente por encima del límite superior del rango meta (2% +/- 1pp) del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) por tercer año consecutivo. El índice de precios de alimentos y energía aumentó 3.7% (las tarifas eléctricas residenciales se incrementaron 4.2% acumulando un aumento de 18% en los últimos dos años mientras que la inflación de alimentos y bebidas se ubicó en 3.5%). Por su parte, la inflación sin alimentos y energía se ubicó en 2.9%. Esta se mantuvo cerca al tope del rango meta incluso a pesar de una demanda interna débil y una apreciación del tipo de cambio debido a que servicios como salud y educación registran incrementos en torno a 5.0% en los últimos cuatro años. En este contexto, Perú registró una de las menores tasas de inflación durante 2016 en la región (Brasil: 6.3%, Colombia: 5.8%, México: 3.4%, Chile: 2.7%).

Inflación (%)



Fuente INEI.

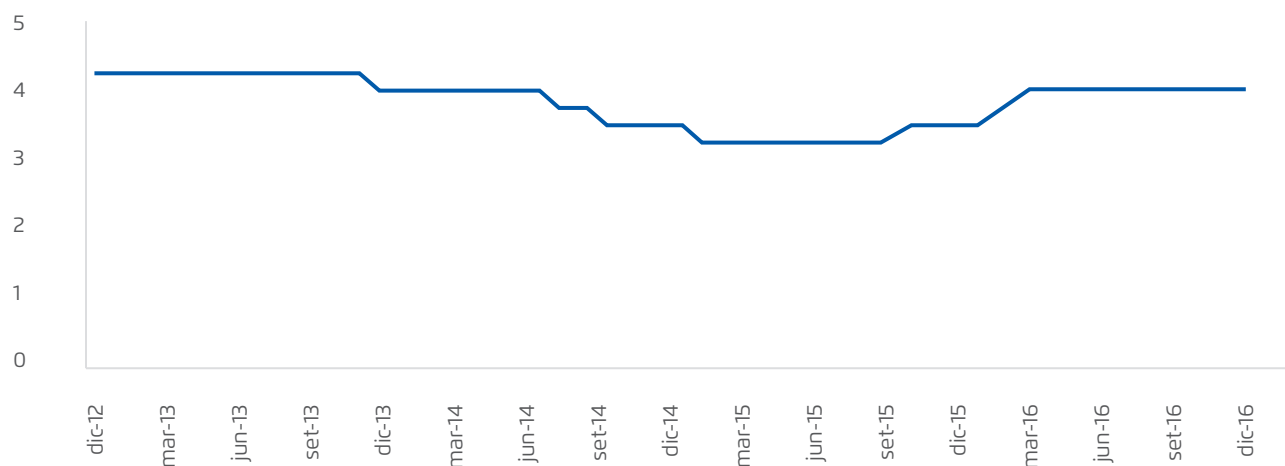
Tasa de referencia

La tasa de referencia del BCRP pasó de 3.75% al cierre de 2015 a 4.25% en febrero de 2016, y se mantuvo en ese nivel durante el resto del año. En un contexto donde la inflación anual se ubicó en un máximo de 4.6% en enero de 2016, y las expectativas de inflación a 12 meses se ubicaron en 3.5%, ambas por encima del límite superior del rango meta del BCRP durante varios meses, el BCRP elevó su tasa en 25 pbs en sus dos primeras reuniones del año.

El BCRP continuó con el Programa de Desdolarización del Crédito que establece metas de reducción en los saldos de crédito en moneda extranjera. Así, el nivel de dolarización de los créditos se ubicó en 29.2% a fines del 2016 frente a 30.5% a fines del 2015.

Finalmente, el BCRP redujo la tasa de encaje en moneda nacional (de 6.5% a 6.0%) y la tasa de encaje marginal en moneda extranjera (de 70% a 48%). Esta medida rige a partir de enero de 2017.

Tasa de referencia (%)



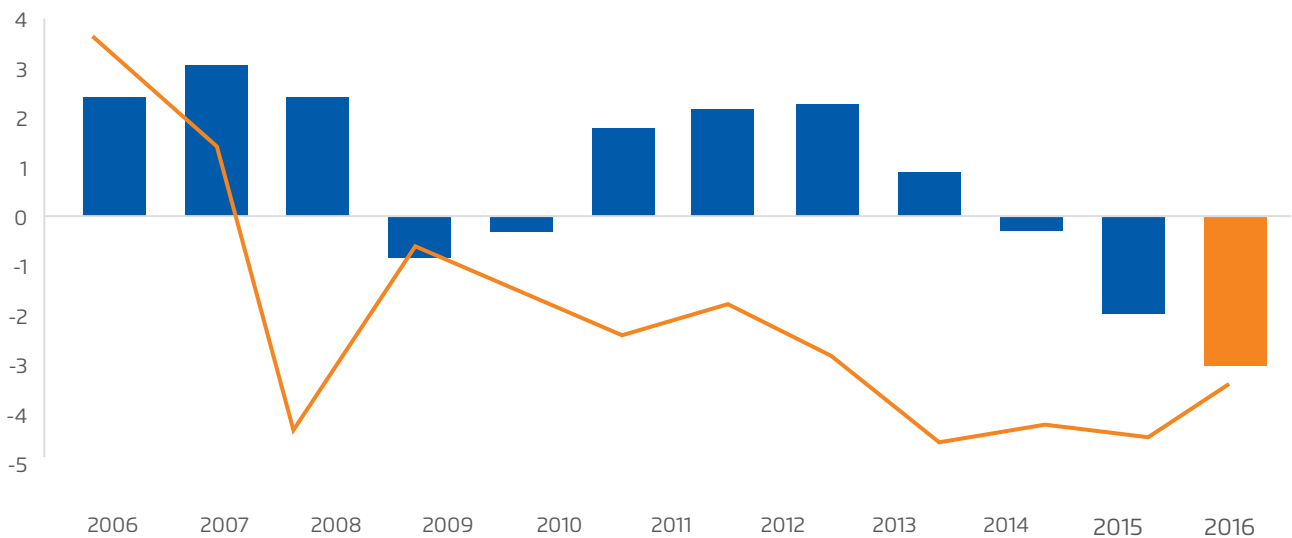
Fuente: Banco Central de Reserva.

Finanzas públicas y sector externo

El déficit fiscal cerró el 2016 en 2.6% del PBI, mayor al registrado en el 2015 (2.1%) pero menor a la meta del nuevo gobierno (3.0% del PBI). Los ingresos fiscales del Gobierno General cayeron 4.1% en términos reales (segundo año consecutivo de caída) y descendieron a 18.5% del PBI, su menor nivel en 12 años. Por su parte, los gastos no financieros del Gobierno General cayeron 2.4%; mientras que el gasto corriente subió 0.3%, la inversión pública se contrajo 3.6% (tercer año consecutivo de caída y acumuló una contracción de 16% en términos reales entre el 2014 y el 2016).

En el 2016, los términos de intercambio registraron una caída de 0.8% (quinto año consecutivo de caída). Por un lado, los precios de exportación se contrajeron 3.8%, mientras que los de importación cayeron 3.0%. Por su parte, la balanza comercial registró un superávit de US\$ 1,730 millones, el mejor registro desde el 2012, y una mejora sustancial frente al déficit comercial de US\$ 3,150 millones en el 2015. El superávit comercial alcanzado en el 2016 respondió a: (i) un incremento en las exportaciones tradicionales de US\$ 2,713 millones, principalmente por los mayores envíos de cobre (US\$ 1,993 millones, +24% debido a la mayor producción de nuevas minas), y (ii) una caída de US\$ 2,278 millones en importaciones, donde destacan las menores importaciones de insumos (US\$ -808 millones) y bienes de capital (US\$ -890 millones) en línea con la caída de la inversión privada. Así, el déficit en cuenta corriente se ubicó en 2.8% del PBI, el mejor registro desde el 2012 y una considerable mejora frente a lo observado en el 2015 (4.9% del PBI).

Resultado fiscal y Balance en Cuenta Corriente (Porcentaje del PBI)



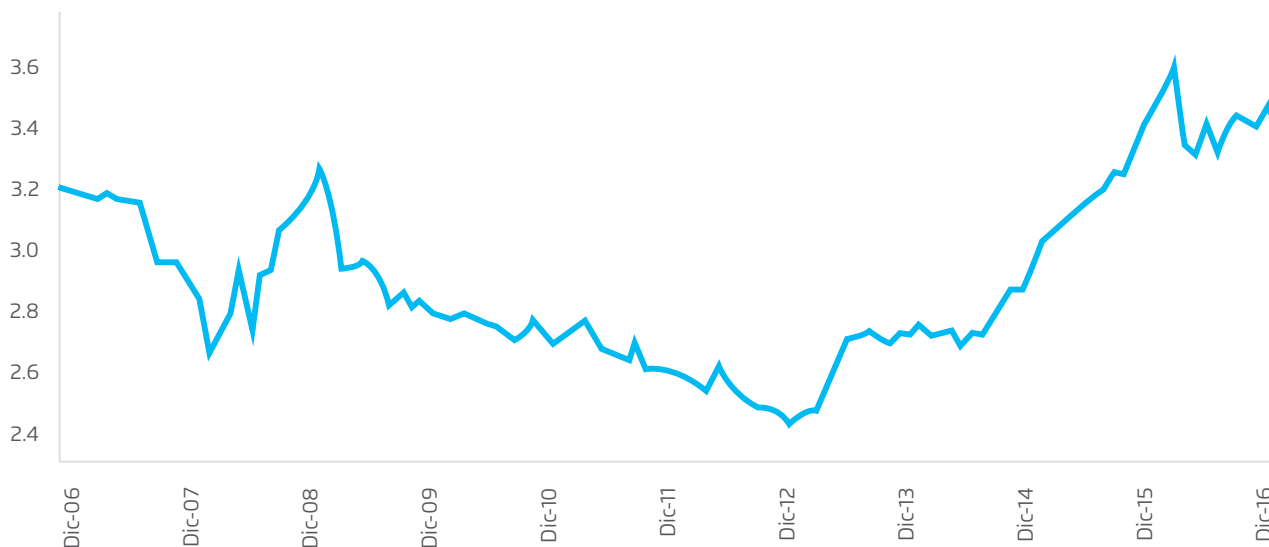
● Resultado fiscal ● Balance en cuenta corriente

Fuente: Banco Central de Reserva.

Tipo de cambio

Al cierre del 2016, el tipo de cambio se ubicó en S/ 3.36 por dólar americano, con lo cual registró una apreciación de 1.7% frente al nivel de cierre del 2015 (S/ 3.41) luego de tres años consecutivos de depreciación. Tras alcanzar un máximo de S/ 3.53 por dólar americano hacia finales de febrero de 2016, el tipo de cambio descendió hasta niveles cercanos a S/ 3.30 luego de disiparse la incertidumbre asociada al proceso electoral hacia mediados de junio de 2016. Desde ese momento en adelante, el tipo de cambio fluctuó en un rango entre S/ 3.35 – S/ 3.40 en medio de eventos que generaron incertidumbre en los mercados financieros tales como: (i) el resultado del referéndum en el Reino Unido (Brexit), (ii) la elección de Donald Trump como presidente de Estados Unidos, y (iii) una Fed que postergó el alza en su tasa de política monetaria hasta su última reunión del año en diciembre. En ese contexto, el BCRP disminuyó su saldo de swaps cambiarios de venta desde un máximo de S/ 34,449 millones en febrero de 2016 hasta apenas S/ 514 millones al cierre de 2016. Cabe destacar que el BCRP compró US\$ 2,090 millones y vendió US\$ 1,304 millones, con lo que culminó el año pasado como un comprador neto de dólares, por primera vez desde el 2012.

Tipo de Cambio (S/ por Dólar Americano)



Fuente: Banco Central de Reserva.

Perspectivas 2017

En su última actualización de proyecciones económicas (WEO) de enero de 2017, el FMI mantuvo su proyección de crecimiento mundial en 3.4% para el 2017. Sin embargo, hubo un recorte en la proyección de crecimiento de Latam, de 1.6% a 1.2% (destacaron el recorte a México de 2.3% a 1.7%, Argentina de 2.7% a 2.2% y Brasil de 0.5% a 0.2%), que implica una tímida recuperación respecto a la caída de 0.7% del PBI en el 2016. Además, el FMI elevó la proyección de crecimiento de la economía China de 6.2% a 6.5%, y revisó marginalmente al alza la proyección para Estados Unidos de 2.2% a 2.3%, tras expandirse a un ritmo de 1.6% en el 2016. No obstante, según el FMI, el balance de riesgos a la economía global apunta a la baja por: (i) un posible cambio hacia plataformas políticas nacionalistas y proteccionismo, (ii) un ajuste más fuerte al esperado en las condiciones financieras globales (que interactúan con debilidades en hojas de balance en la Eurozona y algunos mercados emergentes), (iii) tensiones geopolíticas crecientes, y (iv) una desaceleración más severa en China.

A pesar del incierto escenario internacional, Perú se mantendrá como una de las economías más dinámicas de la región. Así, esperamos que el PBI se expanda entre 3.0% y 3.5% este año (cuarto año consecutivo de crecimiento por debajo de 4.0%). En el 2017, la demanda interna pasará de crecer 0.9% en el 2016 a entre 2.5% y 3.0% en el 2017 en la medida que la inversión privada se recupere luego de tres años consecutivos de caída.

A pesar del incierto escenario internacional, Perú se mantendrá como una de las economías más dinámicas de la región.

Por otro lado, esperamos que la inflación cierre este año nuevamente en torno a 3.0% (tope del rango meta). En ese contexto, el BCRP mantendría su tasa de interés de referencia en 4.25% a lo largo del año.

Por su parte, el déficit fiscal se ubicará en torno a 2.5% del PBI en el 2017, en línea con la meta fiscal del gobierno. En cuanto a las cuentas externas, los términos de intercambio mejorarán luego de cinco años consecutivos de caída. Esperamos que el déficit en cuenta corriente descienda a 2.6% del PBI y alcance su menor registro en seis años. Además, el 2017 marcará el segundo año consecutivo de superávit comercial, y esperamos que este supere los US\$ 2 mil millones.

Finalmente, con la información actual, esperamos un tipo de cambio entre S/ 3.40 - S/ 3.45 por dólar americano debido a la elevada incertidumbre internacional (Brexit, elecciones en Europa, nuevas políticas en Estados Unidos, etc). Sin embargo, si el precio del cobre se estabiliza en los niveles actuales y no hay noticias negativas en el entorno internacional o local, no se puede descartar un tipo de cambio en niveles similares al cierre de 2016 o incluso más apreciado. De acuerdo con la encuesta de expectativas del BCRP correspondiente a enero de 2017, el consenso espera un rango entre S/ 3.42 - S/ 3.48 para el cierre de año.

2 **Nuestro
banco**

>BCP>



Misión, Visión y Principios

Misión

Promover el éxito de nuestros clientes con soluciones financieras adecuadas para sus necesidades, facilitar el desarrollo de nuestros colaboradores, generar valor para nuestros accionistas y apoyar el desarrollo sostenido del país.

Visión

Ser el banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos.

Principios

1. **Satisfacción del cliente:** Ofrecer a nuestros clientes una experiencia de servicio positiva a través de nuestros productos, servicios, procesos y atención.
2. **Pasión por las metas:** Trabajar con compromiso y dedicación para exceder nuestras metas y resultados y lograr el desarrollo profesional en el BCP.
3. **Eficiencia:** Cuidar los recursos del BCP como si fueran los propios.
4. **Gestión al riesgo:** Asumir el riesgo como elemento fundamental en nuestro negocio y tomar la responsabilidad de conocerlo, dimensionarlo y gestionarlo.
5. **Transparencia:** Actuar de manera abierta, honesta y transparente con tus compañeros y clientes y brindarles información confiable para establecer con ellos relaciones duraderas.
6. **Disposición al cambio:** Tener una actitud positiva para promover y adoptar los cambios y mejores prácticas.
7. **Disciplina:** Ser ordenado y estructurado para aplicar consistentemente los procesos y modelos de trabajo establecidos.

Nuestra estrategia y quiénes la hacen posible

Somos el banco que ha acompañado desde siempre el progreso del Perú y que sigue siendo partícipe de su historia.

Estamos al alcance de todos los peruanos y, de esta manera, contribuimos fundamentalmente al crecimiento y desarrollo del país.

Nuestros clientes son nuestra fuente de inspiración, especialmente aquellos que se trazan objetivos y que están convencidos de que con inspiración y esfuerzo puede existir un futuro mucho mejor. Son ellos los que empujan el progreso de todos y a su lado queremos escribir los mejores capítulos de la historia de nuestro país.

Es pensando en sus necesidades que trabajamos con empeño y usamos toda nuestra experiencia y conocimiento para llegar a donde otros bancos no imaginan poder llegar.

En suma, acompañamos y asesoramos a nuestros clientes para que hagan realidad sus sueños porque con cada peruano que se realiza, el país crece y con él crecemos todos. Esta visión nos ratifica como el banco líder del sistema financiero nacional y como un sinónimo de vigencia, modernidad y compromiso con el Perú.

La **estrategia** es el norte de todo lo que hacemos y en BCP se sostiene sobre cuatro grandes ejes:



Colaboradores motivados

Nuestros colaboradores son el motor de nuestra organización. Por ellos, nos hemos trazado el reto de convertirnos en la mejor opción para trabajar en el país.

Clientes contentos

Queremos que el cliente esté en el centro de nuestras decisiones y que viva una experiencia de marca única. Por él renovamos nuestra imagen y nuestra promesa y trabajaremos hasta convertirnos en el "Banco más Enfocado en sus Clientes".

Gestión del riesgo sobresaliente

Hemos liderado el mercado peruano durante 126 años, siendo modelo en la gestión del riesgo.

Crecimiento eficiente

Nos proponemos seguir creciendo, pero de manera eficiente, garantizando nuestro liderazgo en el mercado por 126 años más.

3

Visión
gráfica



Cifras del banco¹

Indicador*	2013	2014	2015	2016
Rentabilidad				
Utilidad neta (S/ millones)	1,257	1,949	2,843	2,936
Utilidad neta por acción (S/ por acción) ²	0.18	0.28	0.4	0.42
Retorno sobre patrimonio promedio (ROAE) (%)	16.1	21.4	25.8	22.7
Retorno sobre activo promedio (ROAA) (%)	1.3	1.8	2.3	2.2
Margen neto por intereses (MNI) (%)	5.21	5.98	5.65	5.60
Ratios operativos³ (%)				
Gastos operativos sobre ingresos totales	47.8	46.6	43.8	43.5
Gastos operativos sobre activos promedios	3.43	3.7	3.3	3.3
Balance (fin de periodo, en S/ millones)				
Activos	98,205	115,750	135,838	127,603
Colocaciones netas	60,110	74,155	84,213	82,718
Depósitos	64,747	72,750	84,183	74,325
Patrimonio neto	8,307	9,930	12,114	13,796
Capital				
Activo total sobre patrimonio (Nº de veces)	11.8	11.7	11.2	9.2
Ratio BIS ⁴ (%)	14.5	14.5	14.3	15.4
Tier 1 Ratio ⁴ (%)	9.7	9.8	9.6	10.4
Tier 1 Common Equity Ratio ^{4,5} (%)	8.4	8.0	9.3	11.1
Calidad de cartera (%)				
Índice de cartera atrasada ⁶	2.3	2.6	2.62	2.9
Provisiones sobre cartera atrasada	157.5	148.7	166.2	159
Índice de cartera deteriorada ⁷	2.9	3.44	3.51	3.86
Otros datos				
Número de acciones, neto (en millones) ⁸	7,066	7,066	7,066	7,066
Precio promedio por acción (en S/)	5.6	5.3	4.7	4.7
Número de empleados	22,657	27,750	27,232	26,721

* Cifras Proforma - No auditado, de acuerdo con normas internacionales de información financiera (NIIF).

¹ Las cifras del estado de resultados del 2015 y del 2016 no incluyen a BCP Bolivia. Estado de situación financiera al cierre del 2015 incluye BCP Bolivia.

² La utilidad neta por acción es calculada sobre la base del número de acciones actualizadas a diciembre del 2016.

³ Los ingresos totales incluyen ingresos por intereses netos, ingresos por comisiones, ganancia neta en operaciones de cambio. Los gastos operativos incluyen las remuneraciones y beneficios sociales, los gastos administrativos, la depreciación y la amortización.

⁴ BCP Individual en contabilidad local

⁵ Tier 1 Common Equity = Capital + Reservas - 100% deducciones (inversiones en subsidiarias, goodwill, activos intangibles y tributarios diferidos netos basados en rendimientos futuros) + Utilidades Retenidas + Ganancias no realizadas.

⁶ Cartera atrasada / total cartera. Cartera atrasada = cartera vencida + cartera judicial

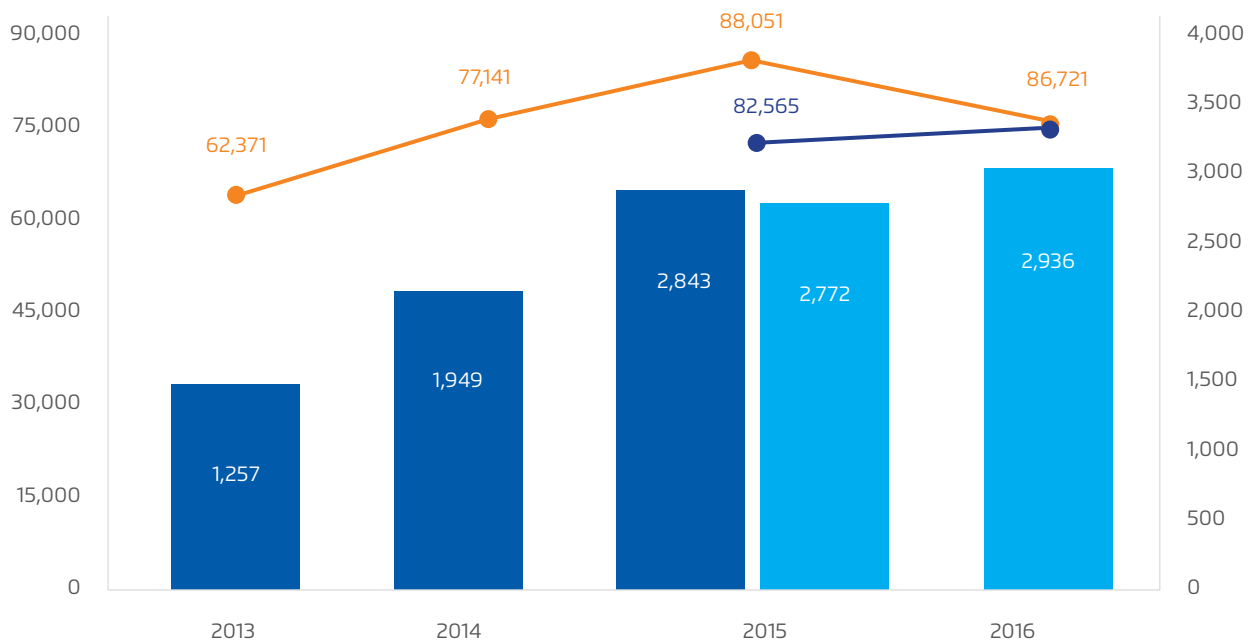
⁷ Cartera deteriorada / total cartera. Cartera deteriorada = cartera atrasada + cartera refinanciada.

⁸ El número de acciones al cierre del 2013, 2014 y 2015 fueron 3,752.6 millones, 4,722.8 millones y 5,854.1 millones respectivamente.

Principales indicadores de gestión

Utilidad neta

Utilidad neta y colocaciones brutas (S/ millones)



*Cifras proforma - No auditado, de acuerdo con NIIF.
Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

- Utilidad neta (incluyendo BCP Bolivia)
- Utilidad neta sin BCP Bolivia
- Colocaciones brutas (incluyendo BCP Bolivia)
- Colocaciones brutas sin BCP Bolivia

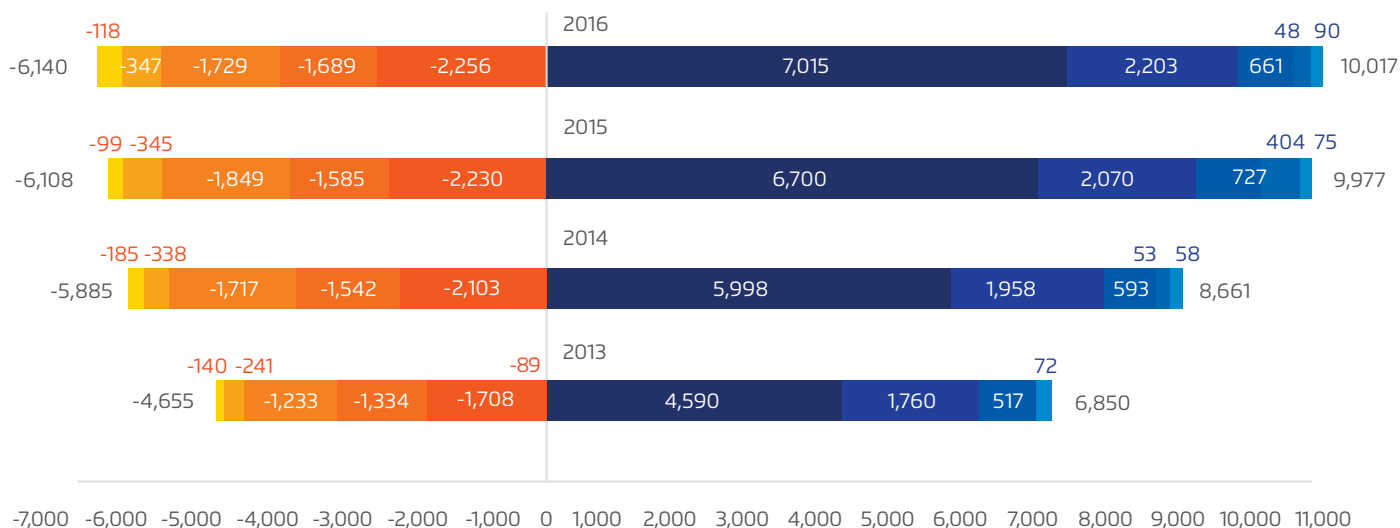
En el 2016, el crecimiento de la economía peruana fue mayor al del 2015. No obstante, el negocio bancario se desarrolló en un escenario de alta incertidumbre y volatilidad. En este contexto, BCP Consolidado continuó trabajando diversos frentes estratégicos, tales como la expansión del negocio de microfinanzas a través de Mibanco, la mejora del modelo de riesgos de Banca Minorista y el proyecto de eficiencia. Es importante mencionar que en el 2016 se reorganizó la estructura de BCP Consolidado, lo cual hizo que BCP Bolivia deje de ser una subsidiaria de BCP. Esto se efectuó con el objetivo de cumplir con nuevas regulaciones bolivianas y para manejar eficientemente las operaciones e inversiones de Credicorp en ese país. Dado este movimiento en la

estructura de la empresa, el siguiente análisis excluye a BCP Bolivia de BCP Consolidado cuando se mencionan cifras o indicadores del Estado de Resultados, tanto en el 2015 como en el 2016.

En el 2016, BCP Consolidado registró una utilidad neta atribuible de S/ 2,936 millones, lo cual representó un crecimiento de 5.94% con relación al 2015. Esto se explica principalmente por el incremento del ingreso neto por intereses, así como de las comisiones por servicios bancarios. Este resultado representó un ROAE de 22.7% y un ROAA de 2.2% este año (vs 25.8% y 2.3% en el 2015, respectivamente). Cabe recordar que, a diferencia de 2016, tanto el ROAE como el ROAA de 2015 sí incluyen BCP Bolivia.

Utilidad operativa

Utilidad Operativa (S/ millones)



Cifras proforma - No auditada, de acuerdo con NIF
Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

- Remuneraciones
- Generales y administrativas
- Provisiones por cobranza dudosa
- Depreciación y amortización
- Otros gastos
- Ingreso neto por intereses
- Comisiones por servicios
- Ganancia neta en operaciones de cambio
- Ganancia neta en la venta de valores
- Otros ingresos

La utilidad operativa del 2016 ascendió a S/ 3,877 millones, lo cual representa un aumento de 0.21% en relación a los S/ 3,869 del 2015. Esto fue resultado del incremento de 0.4% en los ingresos totales, que permitió contrarrestar el aumento de 0.52% de los gastos operativos, otros gastos y provisiones. Lo anterior es explicado por los siguientes factores:

Por el lado de los ingresos,

- I. El crecimiento de 4.7% del ingreso neto por intereses que, a su vez, fue el resultado principalmente de los mayores ingresos por intereses sobre colocaciones, en línea con la expansión de 3.4% en los saldos

promedios diarios de colocaciones, donde destacan los segmentos de mayores márgenes (Negocios y Mibanco). Además, las colocaciones totales, activo más rentable, incrementaron su participación en los activos que generan intereses (68.6% en el 2015 vs 70.9% en el 2016), mejorando la rentabilidad de estos activos. Así, se pudo contrarrestar el incremento de 13.8% en los gastos por intereses, principalmente sobre depósitos. Lo anterior generó que el Margen Neto por Intereses (MNI) se sitúe en 5.60% para el 2016, cifra menor a la del 2015, como consecuencia del mayor crecimiento de los activos que generan intereses en comparación al incremento del ingreso neto por intereses de 2016.

II. El aumento en el ingreso neto por intereses permitió atenuar la caída de los ingresos no financieros. Esta caída se explica principalmente por una disminución en la ganancia neta en venta de valores del 2015 al 2016, producto de un ingreso atípico en el 2015 por la venta de acciones de BCI, de BCP a Credicorp. Sin embargo, es importante mencionar que hubo un aumento significativo de 6.4% de las comisiones por servicios bancarios, el cual es el principal ingreso no financiero. Esto último fue producto del crecimiento del volumen de giros y transferencias, y la mayor actividad en tarjetas de crédito, sobre todo por los clientes de Banca Minorista.

Por el lado de los gastos,

III. Se registró un menor nivel de provisiones netas para colocaciones, en línea con las menores provisiones efectuadas en Mibanco y en los segmentos Pyme y Mayorista. Esto permitió contrarrestar el crecimiento de las provisiones realizadas en el segmento de Tarjetas de Crédito. De esta manera, el costo del riesgo¹ se redujo de 2.10% en el 2015 a 1.99% en el 2016.

IV. Lo anterior permitió atenuar el incremento de 3.2% de los gastos operativos, el cual se explica principalmente por mayores gastos administrativos, que aumentaron 6.6% con relación al 2015, debido al incremento en gastos en marketing, consultoría y la inversión en proyectos estratégicos de tecnología y banca digital, especialmente en BCP Individual. Asimismo, se incrementaron las remuneraciones y beneficios sociales, como resultado del crecimiento orgánico del banco.

Es importante resaltar los resultados del Proyecto de Eficiencia que se ha venido desarrollando durante el 2016. Así, a pesar del crecimiento del negocio y la evolución de los gastos totales en el 2016, el ratio de eficiencia se redujo de 43.8% en el 2015 a 43.5% en el 2016, lo cual demuestra nuevamente el compromiso de la organización con la estrategia de controlar los gastos operativos.

¹ Fórmula = gasto neto de provisiones/colocaciones totales

Activos y colocaciones

Al culminar el 2016, los activos de BCP se situaron en S/ 127,603 millones, nivel inferior a los S/ 135,838 millones registrados en el 2015. Es importante recordar que la caída se explica por la reorganización de la estructura de BCP Consolidado, el cual ya no incluye BCP Bolivia en el 2016.

Por ello, el análisis de las colocaciones se realizará en saldos promedios diarios, excluyendo a BCP Bolivia en el 2015 y 2016. En línea con lo anterior se observa un crecimiento de 3.4% con relación al nivel del 2015, el cual se explica principalmente por:

- I. La expansión de 10.1% de las colocaciones de Mibanco, la cual representa 27.4% de la expansión anual de colocaciones de BCP Consolidado.
- II. La expansión de 15.7% del segmento Negocios equivalente a 22.5% de la expansión anual de colocaciones de BCP Consolidado y que contribuyó a que las colocaciones de Banca Minorista se expandieran en 5.2%.
- III. El crecimiento de 1.8% en Banca Corporativa, lo cual permitió que Banca Mayorista se expandiera en 0.4%. Este crecimiento de Banca Corporativa representa 17.4% del aumento anual de colocaciones de BCP Consolidado.

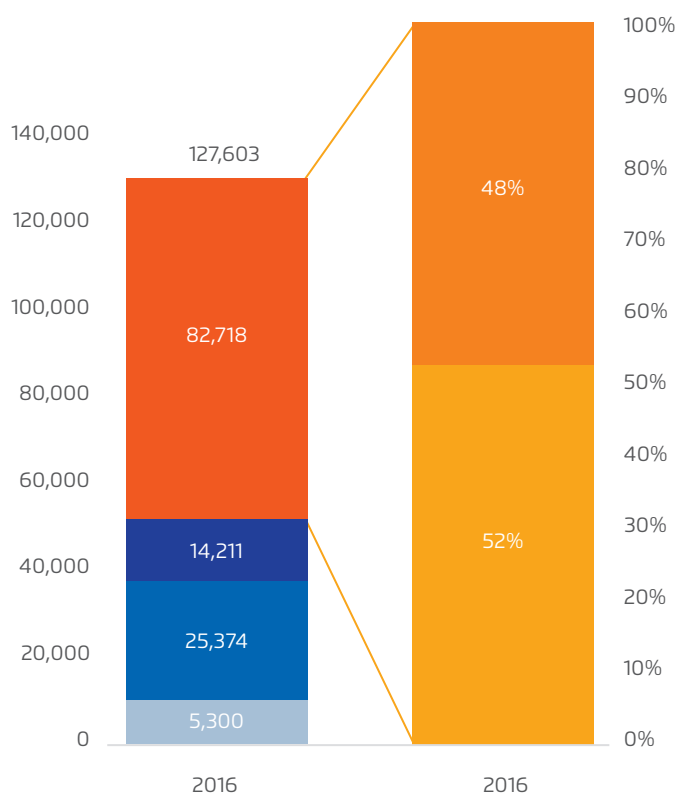
Como resultado de todo lo anterior, el portafolio de Banca Mayorista redujo su participación de 49% a 48% al cierre del año, mientras que las colocaciones de Banca Minorista (incluyendo Mibanco) registraron una participación de 52% (mayor a la de diciembre de 2015, la cual fue 51%).

Al cierre de diciembre, BCP mostró una participación de 32.9%² en el mercado de colocaciones, con lo cual mantuvo su posición de liderazgo en el sistema. Este logro es destacable en la medida que fue obtenido en un contexto caracterizado por alta incertidumbre y una fuerte competencia en casi todos los segmentos.

² Participación de mercado a diciembre del 2016.

Composición de activos*
(S/ millones)

Composición de la cartera de colocaciones (%)**



- Colocaciones netas
- Inversiones
- Fondos disponibles
- Otros
- Banca Mayorista
- Banca Minorista

* Cifras Proforma - No auditado, de acuerdo con NIIF.
** Saldos Promedios Diarios del Cuarto Trimestre
Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

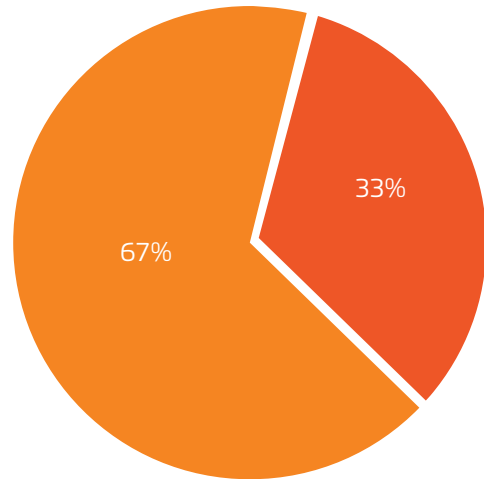
Banca Mayorista

Al analizar el portafolio de Banca Mayorista, se aprecia una expansión anual de 0.4% en saldos promedios diarios. La tasa de crecimiento de su portafolio fue resultado principalmente de la expansión de 1.8% de Banca Corporativa, mientras que las colocaciones de Banca Empresa se redujeron en 2.2% en el año.

Asimismo, la dolarización del portafolio de Banca Mayorista se mantuvo estable durante el año, pues solo se redujo en 0.4%. Esta ligera reducción fue generada por la disminución que tuvo Banca Corporativa y Banca Empresa en moneda extranjera, de 0.3% y 0.5% respectivamente. Las colocaciones en moneda nacional, estas aumentaron en 0.6% del 2015 al 2016 debido principalmente al crecimiento de 3.5% en Banca Corporativa que se dio este año.

Finalmente, BCP mantuvo el liderazgo del mercado con una participación en colocaciones de Banca Mayorista de 39.7%³ que, a su vez, representó una participación de mercado de 43.1% y de 35% en Banca Corporativa y Banca Empresa, respectivamente, a diciembre de 2016.

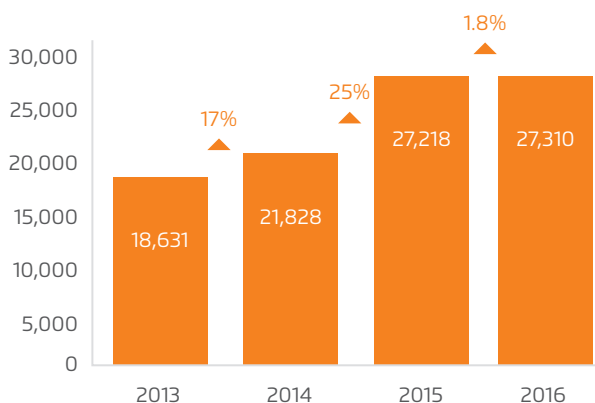
Composición de cartera de Banca Mayorista* (%)



● Corporativa ● Empresa

* Saldos promedios diarios del cuarto trimestre del año.
Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

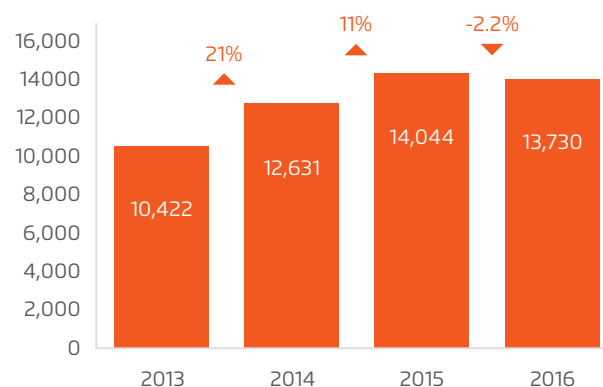
Evolución de la cartera de Banca Corporativa* (S/ millones)



* Saldos promedios diarios de diciembre
Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

Las cifras del 2015 difieren de la memoria anterior por la eliminación de operaciones entre empresas hermanas.

Evolución de la cartera de Banca Empresa* (S/ millones)



* Saldos promedios diarios de diciembre
Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

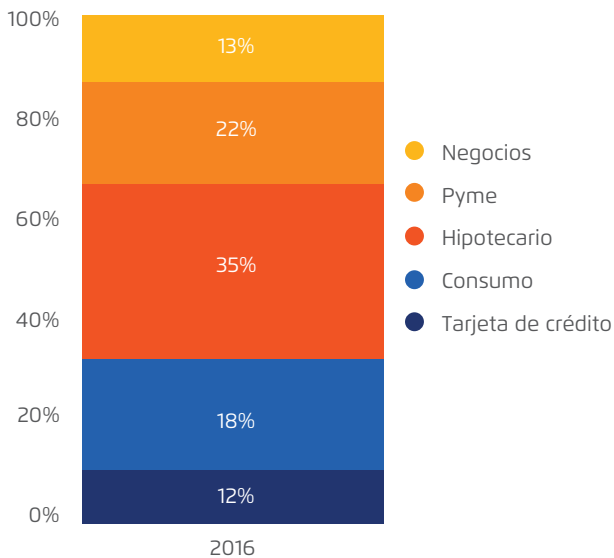
³ Participación de mercado a diciembre del 2016.

Banca Minorista

Banca Minorista registró un desempeño positivo que se reflejó en el crecimiento anual de 5.2% de las colocaciones medidas en saldos promedios diarios. Este crecimiento fue resultado de la expansión lograda en términos de volumen, principalmente en el segmento de Negocios, y, en menor medida, en los segmentos Pyme e Hipotecario. En general, todos los segmentos se expandieron en el 2016, principalmente en moneda nacional.

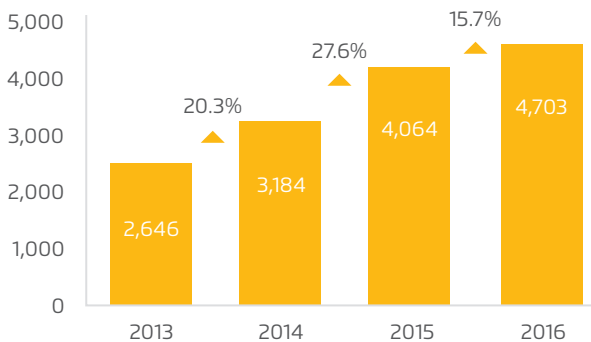
El crecimiento de Banca Minorista estuvo en línea la mejora de la propuesta de valor de los diversos productos *retail* y del crecimiento de la red de puntos de contacto, principalmente los costo-eficientes.

Composición de la cartera de Banca Minorista



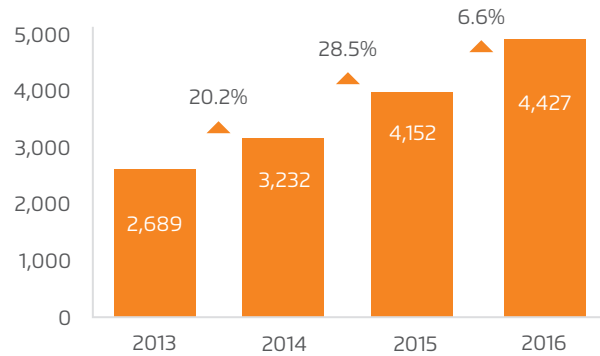
Saldos promedios del cuarto trimestre de 2016.
Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

Negocios* (S/ millones)

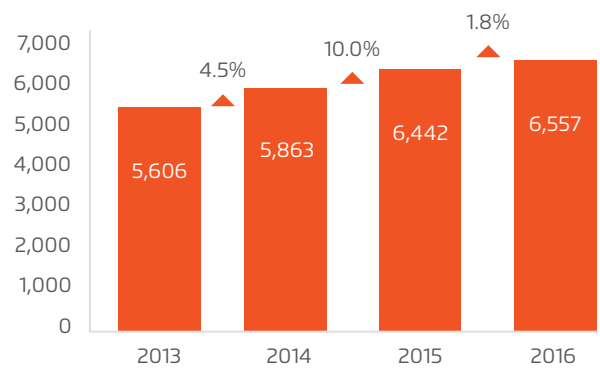


* Saldos promedios diarios del cuarto trimestre de cada año.

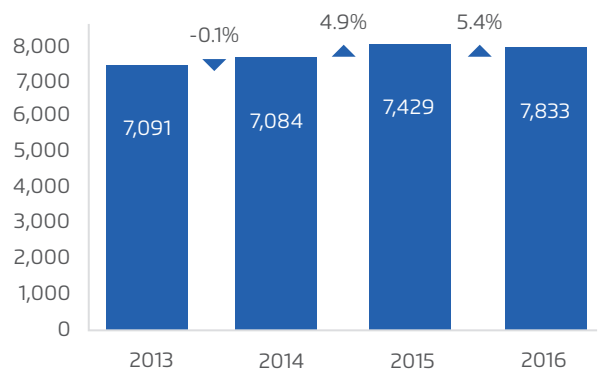
Tarjeta de Crédito* (S/ millones)



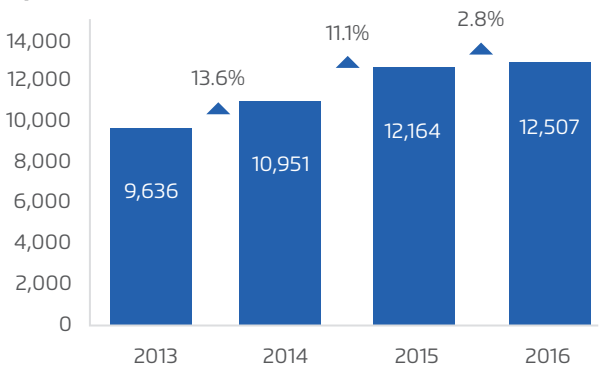
Consumo* (S/ millones)



Pyme* (S/ millones)



Hipotecario* (S/ millones)

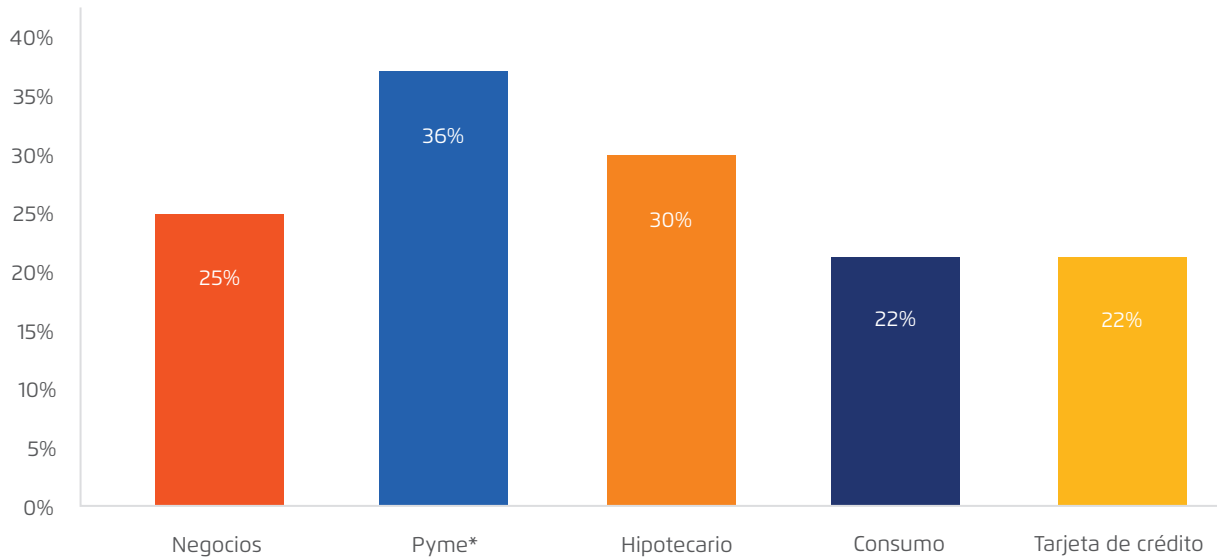


Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.
* Saldos promedios diarios del cuarto trimestre de cada año.

Al interior del portafolio de Banca Minorista, el crecimiento fue liderado por el segmento de Negocios, que registró una expansión en saldos promedios diarios de 15.7%. De esta manera, BCP aumentó su participación de mercado a 25% a diciembre de 2016 en este segmento, manteniendo el segundo lugar en el mercado.

En los demás segmentos, BCP se mantuvo como líder del mercado. En los segmentos de Pyme, Hipotecario, Consumo y Tarjeta de Crédito, se registró un crecimiento de 5.4%, 2.8%, 1.8% y 6.6%, respectivamente, en saldos promedios diarios.

Participación de mercado (%) - Banca Minorista (Diciembre de 2016)



* Incluye Mibanco.
Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

Calidad de cartera y cobertura

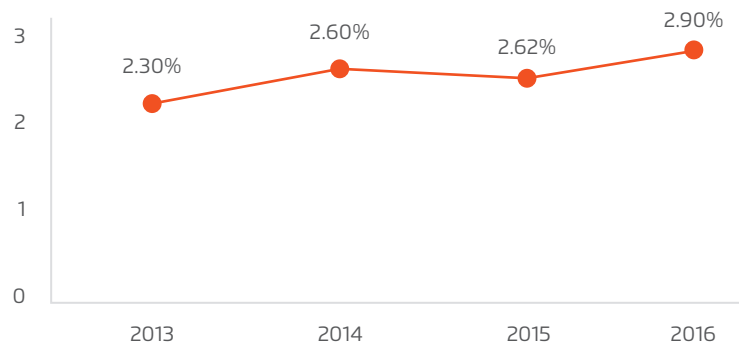
Al culminar el 2016, el índice de morosidad de BCP ascendió a 2.90%, 28 pbs por encima del 2.62% registrado al cierre del 2015. Si excluimos a BCP Bolivia del ratio de 2015, este se sitúa en 2.68%.

El siguiente gráfico muestra la evolución del índice de la cartera atrasada por segmento de negocios:

Al analizar el ratio por segmento de negocio se observa que:

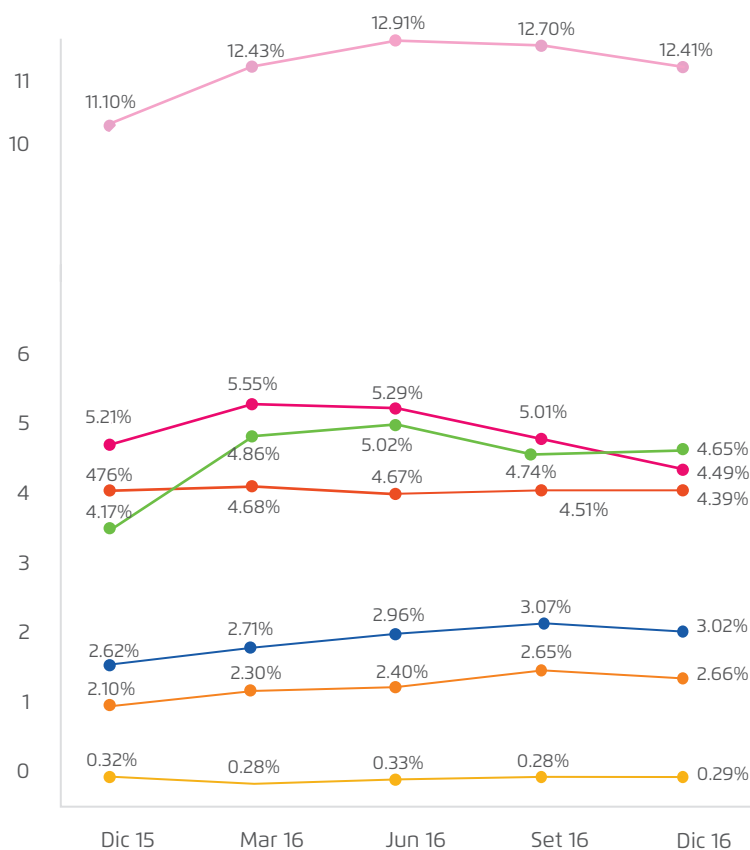
- I. Banca Mayorista mantiene niveles bajos y ligeramente estables de morosidad, lo cual caracteriza a este negocio (0.29% en 2016, 0.32% en 2015 y 0.32% en 2014). Sin embargo, durante el año se presentó cierta volatilidad dado que algunos casos aislados presionaron ligeramente el índice de morosidad tanto al alza como a la baja.
- II. Mibanco ha continuado mejorando su nivel de morosidad, pues este ha bajado progresivamente desde diciembre del año anterior, de 4.76% registrado en el 2015 a 4.39% en diciembre de 2016. Es importante destacar que la morosidad está bastante cercana al nivel histórico que mantenía Edyficar (aproximadamente 4%). El buen desempeño en términos de control de la calidad de cartera proviene principalmente del mejor perfil de riesgo en la organización, así como de los castigos realizados como parte del proceso de limpieza de la cartera luego de la adquisición.
- III. Si bien el segmento Pyme registró un incremento en el ratio de morosidad del 2016 con relación al nivel de cierre del 2015 (12.41% y 11.10% respectivamente), que en junio de 2016 este ratio alcanzó un nivel máximo de 12.91% que representó un punto de inflexión, ya que en la segunda mitad del año la morosidad se redujo. Lo mismo sucedió en el 2015, pues en

Índice de la cartera atrasada (%) *



* Incluye Edyficar y Mibanco. A partir del 2016 no incluye BCP Bolivia.
Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas

Ratio de morosidad por segmento* (%)



● Pyme ● Tarejeta de crédito ● Hipotecario
● Negocios ● Consumo ● Mayorista
● Mibanco

Fuente: BCP - Gerencia de Planeamiento y Finanzas.

junio también se llegó al nivel de morosidad más alto del año. Esto fue producto de la redefinición del modelo de negocios en los aspectos comerciales, de riesgos y de cobranzas. Es importante considerar que el nivel de garantías reales en este negocio es de aproximadamente 50%.

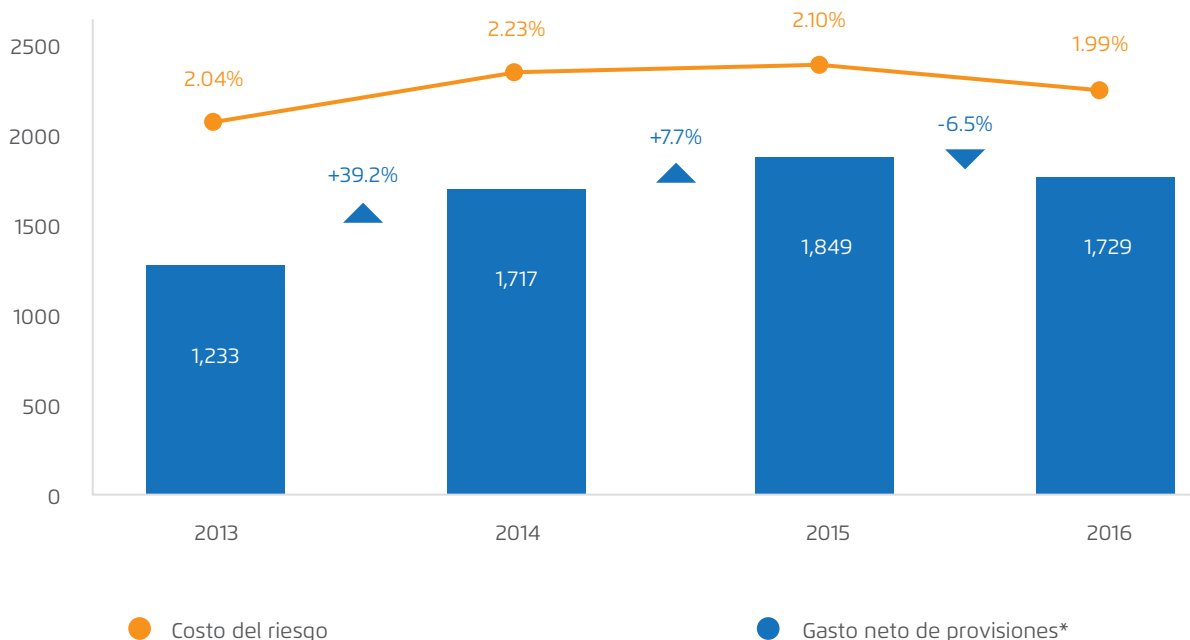
- IV. En el segmento Negocios, el índice de morosidad se redujo notablemente, presentando una caída de 72 pbs con relación al nivel del 2015 (5.21% y 4.49% para el 2015 y 2016, respectivamente). Esto fue producto de que las nuevas colocaciones del año presentaron menor morosidad, por lo que las colocaciones totales aumentaron en mayor proporción que la cartera atrasada. Es importante resaltar que los clientes de este segmento cuentan con un alto nivel de cobertura en garantías reales (inmuebles), que asciende aproximadamente a 70%.
- V. Tarjeta de crédito, al igual que Pyme, presentó un punto de inflexión en junio (5.02%), momento a partir del cual el nivel de morosidad se redujo hasta diciembre (4.49%). Sin embargo, este ratio aumentó con relación al registrado en el 2015 (4.17%), lo que corresponde principalmente a la maduración de las

cosechas originadas en el 2015, y a la desaceleración en el crecimiento de las colocaciones desde inicios del 2016, lo cual acentúa el impacto de mayores niveles de créditos vencidos.

- VI. El nivel de morosidad en el sector Consumo registró un aumento de 2.62% en el 2015 a 3.02% a diciembre de 2016. Este indicador alcanzó un máximo en setiembre llegando a 3.07%, y posteriormente, en el último trimestre del año, logró reducirse en 5 pbs.
- VII. En el sector Hipotecario, los ratios se deterioraron por el decrecimiento de las colocaciones y la existencia de garantías reales (2.10% en el 2015 y 2.66% en el 2016).

El gasto por provisiones netas para colocaciones se redujo en 6.5% en línea con las menores provisiones efectuadas en Mibanco y en los segmentos Pyme y Mayorista. Esto permitió contrarrestar el crecimiento de las provisiones efectuadas en el segmento de Tarjetas de Crédito. De esta manera, el costo del riesgo⁴ se redujo de 2.10% en el 2015 a 1.99% en el 2016.

Evolución del gasto neto de provisiones y costo del riesgo (S/ millones)



Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.
 *A partir del 2015, el gasto neto de provisiones no incluye a BCP Bolivia.

⁴Fórmula = gasto neto de provisiones/colocaciones totales.

Pasivos y depósitos

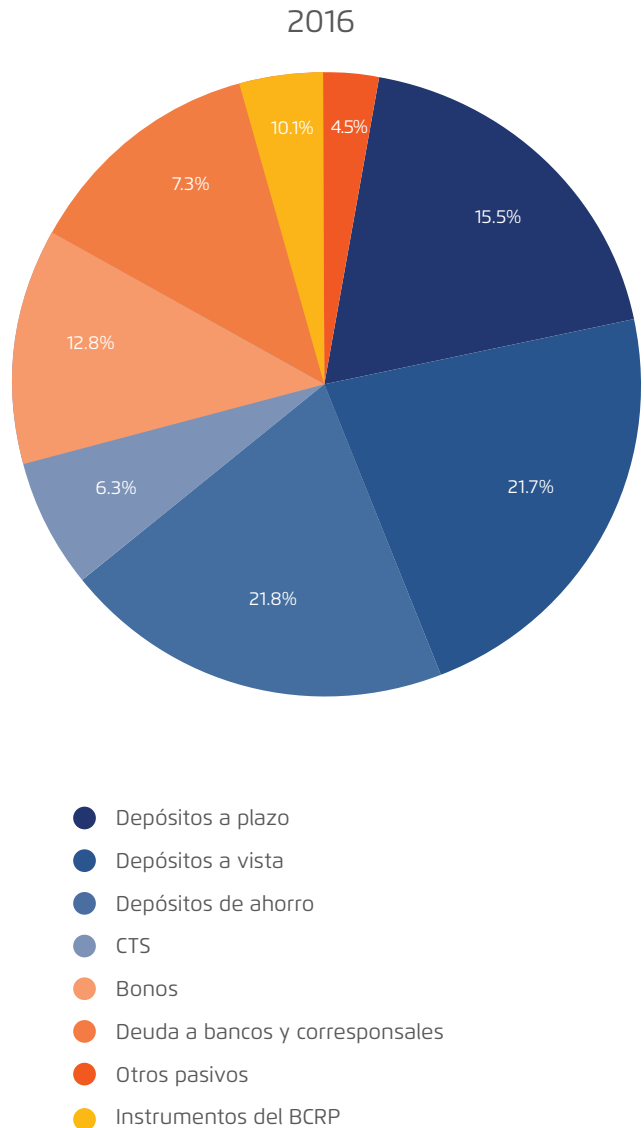
Los pasivos totales de BCP Consolidado ascendieron a S/ 113,658 millones al cierre del 2016, cifra menor a la del 2015. Esta reducción refleja un contexto de desaceleración en las colocaciones con relación al 2015, lo cual reduce la necesidad de fondeo.

Al analizar la estructura de fondeo de BCP Consolidado, se aprecia que los depósitos continúan siendo la principal fuente de financiamiento con una participación de 65.5% en la estructura de fondeo. Es importante recalcar que se fortaleció el mix de fondeo, ya que aumentó la participación de depósitos de ahorro y CTS, los cuales son considerados depósitos clave por ser más estables y de menor costo. Así, al cierre de noviembre 2016, BCP Consolidado mantuvo el liderazgo de depósitos en el mercado, con una participación de 32.1% al cierre de diciembre de 2016.

Dentro de las otras fuentes de fondeo, los bonos y deuda subordinada, representan 7.3% principalmente por las emisiones realizadas durante el 2016. Respecto a los instrumentos del BCRP estos representan 10.1%, en línea con las mayores operaciones de reporte con CD del BCRP realizadas en el año.

Finalmente, el costo de fondeo del negocio bancario se situó en 2.28% en el 2016, nivel ligeramente mayor al registrado en el 2015. Lo anterior se atribuye a un mayor gasto por intereses, principalmente sobre depósitos.

Composición del pasivo* (%)

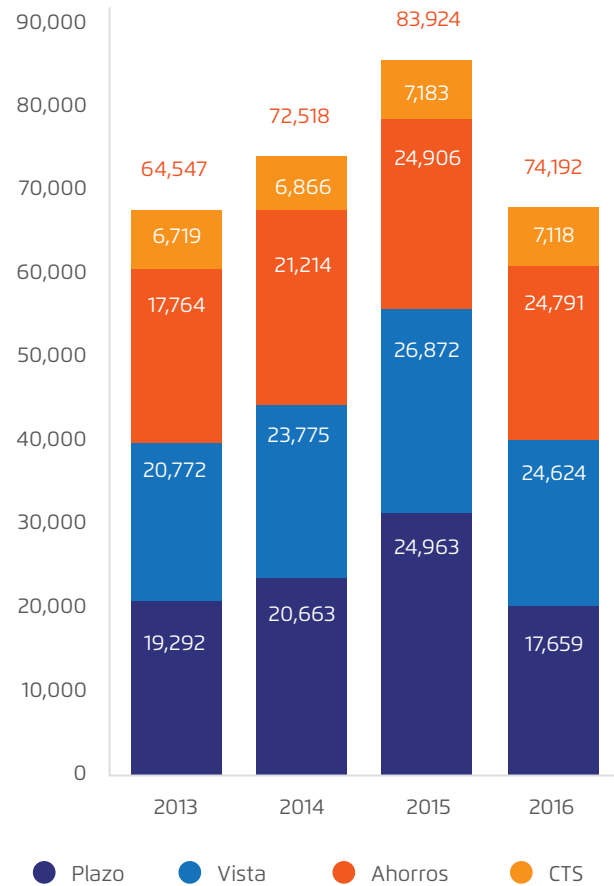


* Cifras Proforma - No auditado, de acuerdo con NIIF al cierre del 2016.
Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas

En línea con lo explicado en la sección de pasivos totales, la reducción de los depósitos se explica por el impacto de la reorganización de la estructura de BCP Consolidado, por la cual al cierre del 2016 las cifras de BCP Consolidado ya no consideran a BCP Bolivia; así como también por la contracción de los depósitos en BCP Individual.

En términos generales, en el 2016 los depósitos clave, de ahorro y a la vista, representan 65.3% del total de depósitos. Los depósitos a plazo son los que muestran una mayor caída y una reducción en su participación en la estructura de depósitos con relación al 2015. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, estos depósitos son menos estables y más costosos que los depósitos clave, CTS y depósitos de ahorro, los cuales lograron aumentar su participación en la estructura de depósitos, fortaleciendo así la estructura de pasivos.

Composición de los depósitos*, ** (S/ millones)



*Cifras Proforma - No auditado, de acuerdo con NIIF

** Las cifras del 2016 no incluyen a BCP Bolivia

Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas

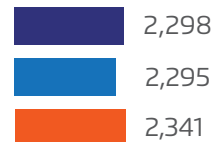
Canales de atención⁵

Otro aspecto importante para la estrategia de crecimiento a largo plazo, relacionado con el compromiso de BCP con la bancarización, es poseer una eficiente y rentable red de canales de atención. Por ello, en línea con la estrategia de migración a canales costo-eficientes, se incrementaron los puntos de contacto en cajeros automáticos (+46) y Agentes BCP (+364). Además, Mibanco experimentó una reducción de oficinas, las cuales fueron cerradas debido a la cercanía y concentración de agencias que atendían al mismo mercado, luego de la integración de Mibanco y Edyficar. Así, el banco consolidó una red de 9,206 puntos de contacto, lo que le permitió estar más cerca de sus actuales clientes y de la población que todavía no accede al sistema financiero.

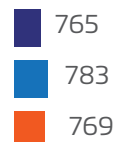
Cabe mencionar que el volumen de transacciones de BCP individual se incrementó en 15.8% del 2015 al 2016, destacando el significativo crecimiento del volumen de transacciones registradas a través de canales costo-eficientes, como Banca celular, Banca por teléfono, Puntos de venta P.O.S. y Agentes BCP. Mientras tanto, las transacciones realizadas mediante los canales tradicionales disminuyeron; por ejemplo, Ventanilla cayó en 6.6% año a año. Esto demuestra los frutos de la estrategia de incentivo a la migración hacia canales costo-eficientes, en reemplazo de los tradicionales.

Evolución de canales de atención (Unidades)

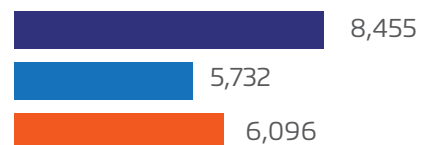
Cajeros automáticos



Oficinas



Agentes BCP



● dic 14

● dic 15

● dic 16

Fuente: BCP - Gerencia Central de Transformación Digital y Banca Minorista.

⁵ Canales de distribución solo en Perú.

4

Nuestros
negocios



Banca Mayorista

Banca Mayorista ha tenido un muy buen desempeño durante el 2016, a pesar del entorno competitivo y retador al que nos enfrentamos, gracias a importantes iniciativas que buscan preservar el liderazgo y la rentabilidad, entre las que destacan:

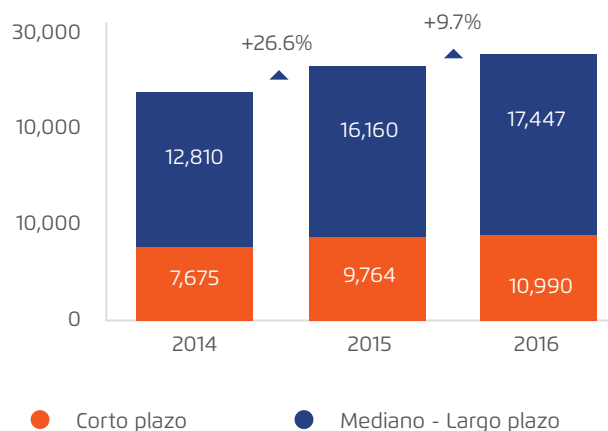
- Cambio en nuestro Modelo de Negocios, lo que permite a los ejecutivos de negocios concentrarse más en la asesoría de los clientes y la generación de nuevos negocios. A partir del 2016 se incorporó el uso de leads y mejores herramientas de información para incrementar la efectividad comercial.
- Revisión de nuestros productos y servicios encontrando oportunidades de eficiencia que nos permitan entregar a nuestros clientes un producto o servicio competitivo. Mantenemos niveles de eficiencia consolidadas y a niveles de los principales Bancos a nivel mundial.
- Mejoras en nuestros modelos de *pricing* de créditos directos y depósitos vista.
- Fuimos el primer banco en ofrecer los productos de factura negociable, logrando procesar 8,500 facturas en diciembre con una participación de mercado aproximada de 85%.
- Participación en importantes proyectos de nuestros clientes tales como:
 - Financiamiento Sindicado de mediano plazo para la conversión a ciclo combinado de la Central Térmica Santo Domingo de Olleros (Termochilca) por US\$ 135.5 millones (Participación del BCP: US\$ 67.75 millones).
 - Financiamiento Sindicado de mediano plazo a PeruRail para atender el proyecto Las Bambas por US\$ 131.0 millones (Participación BCP: US\$ 40 millones).
 - Financiamiento Sindicado de mediano plazo a Orazul para la compra de activos de Duke por US\$ 450 millones (Participación BCP: US\$ 225 millones).
 - Financiamiento bilateral de mediano plazo para la compra de Boticas Arcangel por parte de Mifarma.
 - Financiamiento bilateral de mediano plazo a Gasbis por US\$ 50 millones.
 - Swap de monedas a 10 años a Engie Perú SA por S/ 250 millones.

Banca Corporativa

Nos mantenemos como líderes en el sistema bancario nacional.

Cerramos el 2016 con S/ 28,243 millones en colocaciones directas y S/ 12,241 millones en créditos contingentes (por ejemplo, cartas fianzas, cartas de créditos de importación o de exportación y stand-by). Esto representó un crecimiento anual de 0.4% en créditos directos. En colocaciones promedio, la Banca Corporativa alcanzó S/ 28,422 millones en el 2016 (+9.6% respecto al 2015).

Colocaciones directas por plazo (saldo promedio anual) (S/ millones)



Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

Este desempeño nos mantiene como líderes en el sistema bancario nacional, con una participación de 43.1% en colocaciones directas, a diciembre del 2016, frente a 43.5% registrado a diciembre de 2015, así como de 37.0% en créditos contingentes, a diciembre de 2016, frente al 37.2% alcanzado a diciembre del año anterior.

En el caso de los depósitos, el promedio de saldos se incrementó en 2.5% durante el 2016, pasando de un volumen promedio de S/ 13,207 millones en el 2015 a S/ 13,539 millones en el 2016.

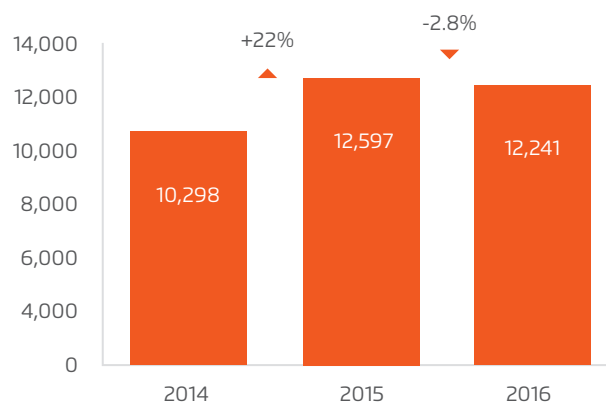
Estos resultados son consistentes con un negocio maduro y altamente competitivo.

Pese al entorno competitivo logramos crecer preservando la rentabilidad, gracias a una adecuada gestión de precios ajustados al riesgo y a una mayor venta cruzada de productos. Adicionalmente, fue clave el uso intensivo de medios electrónicos por parte de nuestros clientes, así como la consolidación del nuevo modelo de gestión comercial que nos asegura la captación oportuna de nuevos negocios.

Los ingresos por servicios de la banca se mantuvieron relativamente estables en el 2016, alcanzando S/ 385 millones frente a S/ 349 millones registrados a diciembre de 2015. Este resultado se obtuvo gracias a los mayores ingresos por operaciones de compra y venta de moneda extranjera, así como por el aumento de los ingresos derivados de los contingentes.

Durante el 2016 la rentabilidad ajustada por riesgo (RAR) de Banca Corporativa pasó de 22.9% en el 2015 a 20.7% a diciembre de 2016. En este contexto, la utilidad neta de la banca alcanzó S/ 522.5 millones a diciembre de 2016, frente a S/ 455.6 millones registrados en el 2015.

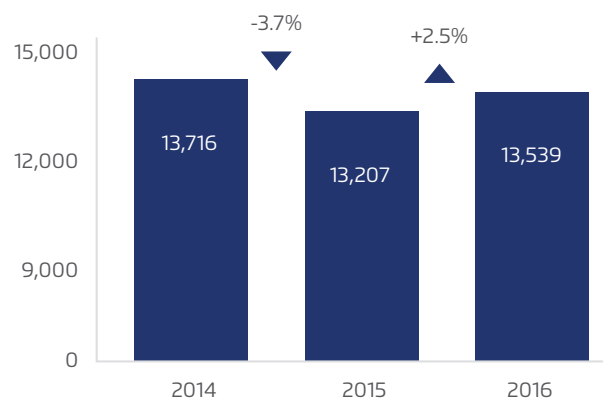
Contingentes (promedio anual)* (S/ millones)



*Cartas fianzas, cartas de créditos de importación, cartas de créditos de exportación y stand-by.

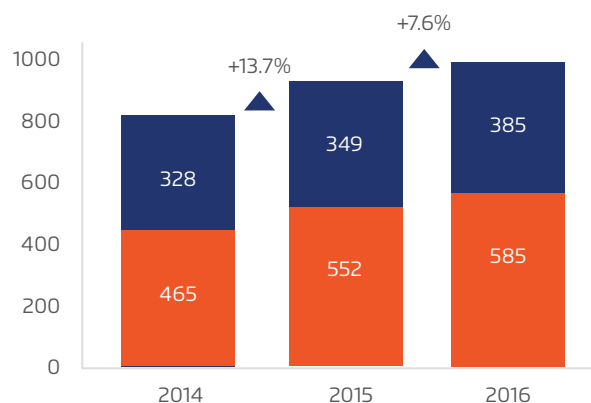
Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

Depósitos (S/ millones)



Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

Distribución de ingresos (S/ millones)



● Comisiones por servicios ● Margen de intermediación

Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

Negocios Internacionales

Durante el 2016, hemos continuado liderando el mercado de comercio exterior gracias a la confianza de nuestros clientes y a nuestro servicio de asesoría. Seguimos marcando la diferencia en un entorno considerablemente competitivo.

De acuerdo con las proyecciones, el 2016 se presentaba discreto debido principalmente a los menores precios internacionales de los *commodities* y a la desaceleración de las economías de nuestros principales destinos de exportación, en especial de China. A pesar de ello, en los últimos meses del año las exportaciones de harina de pescado y el reajuste del precio del cobre, lograron tener un impacto favorable en las exportaciones peruanas cerrando con incremento de 7% respecto al año anterior. Por el contrario, las importaciones disminuyeron 5% en comparación con el 2015, debido a la desaceleración de nuestra economía y el impacto en la depreciación de la moneda peruana.

En relación a las exportaciones, hemos aumentado nuestra participación de mercado de 43% en el 2015 a 46.7% en el 2016. Del mismo modo, hemos aumentado nuestra participación de mercado en el negocio de importaciones de 31.8% en el 2015 al 37.5% en el 2016.

Nuestro negocio de *Factoring Internacional* alcanzó la cifra de S/ 746.5 millones, lo cual nos posiciona en el Perú como líder, con una participación de mercado

Durante el 2016, hemos continuado liderando el mercado de comercio exterior gracias a la confianza de nuestros clientes.

de 78.2% en el marco de la cadena FCI (*Factor Chain International*), cadena internacional de factoraje que congrega a Instituciones financieras internacionales de primer nivel. En el 2016 también hemos liderado el negocio latinoamericano entre los miembros de FCI.

En el negocio de contragarantías, a pesar de la contracción de la inversión pública y privada en nuevos proyectos de infraestructura, afianzamos el liderazgo del BCP en la emisión de garantías a largo plazo. El stock de contragarantías ascendió a S/ 2,731 millones al cierre del 2016 (registrando un incremento del 15.3% con relación al 2015). Los ingresos por comisiones totalizaron S/ 20.1 millones (29.5% mayor a lo generado en el año previo).

Los ingresos por comisiones de nuestros productos de comercio exterior ascendieron a S/ 179.7 millones en el 2016, con un crecimiento anual de 11.1%. La utilidad neta alcanzó la cifra de S/ 101.5 millones y crecimiento anual de 12.3% con un ROE de 48.8% y un ratio de eficiencia de 26.7%.

Leasing

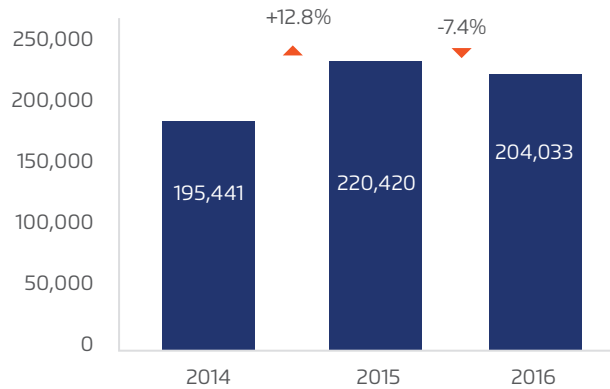
Nuestra institución lidera el mercado con una participación de 37.1% en el sistema financiero al cierre del 2016. Cabe resaltar que los volúmenes totales de arrendamiento financiero del sistema registraron una disminución de 8% en el 2016, pasando de S/ 24,305 millones en el 2015 a S/ 22,357 millones en el 2016.

El portafolio de leasing del BCP alcanzó los S/ 9,051 millones. En el 2016 la cartera de clientes activos con operaciones de leasing fue de aproximadamente 5,100 empresas, lo que representa 9,300 contratos vigentes y más de 32,000 activos financiados.

Los resultados de leasing en términos de rentabilidad también fueron positivos como consecuencia de mantener nuestros *spreads* con una cartera sana en términos de provisiones, sin embargo es importante señalar que nuestro resultado se vio impactado por el menor desempeño del índice de inversión privada en el país que se contrajo en -5.5%. Así, el margen financiero alcanzó los S/ 204 millones, lo cual significó que las utilidades netas del producto asciendan a S/ 121.3 millones, con un ROE de 34.3% y un ratio de eficiencia de 22.9%.

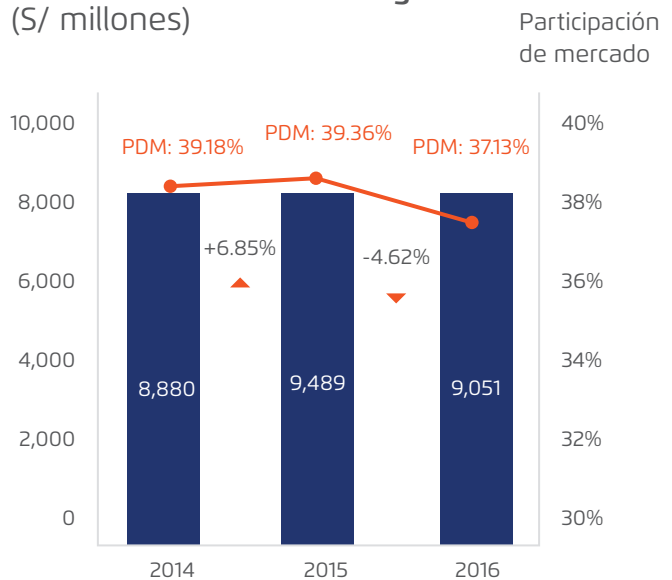
Además, la importante presencia del BCP en el segmento corporativo y nuestro sólido liderazgo en el mercado nos consolidan entre las principales entidades financieras de Latinoamérica, según The Alta LAR 100 elaborado por The Alta Group.

Margen financiero (S/ millones)



Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

Saldo colocaciones Leasing (S/ millones)



● Colocaciones leasing ● Participación de mercado

Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

Servicios para Empresas

(Cash management y servicios transaccionales)

Seguimos consolidando nuestro liderazgo, basado en innovación y amplia cobertura.

Telecrédito (Banca Electrónica)

- El número de transacciones realizadas a través de nuestra banca remota se incrementó 5% en el 2016, al pasar de 52.1 millones a un acumulado de 54.5 millones de transacciones. Lo anterior representa un monto superior a S/ 671 mil millones (+12% respecto al 2015).
- El número de empresas afiliadas a la Banca Electrónica superó las 50 mil empresas (+10% respecto al 2015).

Servicio de pago a proveedores

- El número de transacciones mensuales por pago a proveedores en el BCP se incrementó de 1,009 mil en el 2015 a 1,073 mil en el 2016, en promedio (+6%).
- El monto de los pagos mensuales en este servicio pasó de S/ 12,012 millones a S/ 13,020 millones en el 2016 (+8%).
- También en este servicio, el BCP ocupa una posición líder, debido a que canaliza 37.5% de los pagos a proveedores en el sistema financiero al diciembre de 2016.

Servicio de recaudación

- El monto recaudado a través de este servicio se incrementó 12% hasta alcanzar más de S/ 72,898 millones anuales con respecto al 2015.
- El número de recaudos para el 2016 fue 93 millones de operaciones.
- El número de puntos de recaudo actual es de 8,884 (Agencias, Agentes BCP y Cajeros Automáticos), lo que posiciona al BCP como una de las principales redes de recaudación del país.

Servicio de pago de haberes

- Al cierre del 2016, el número de personas que recibe su sueldo a través de los servicios del BCP es de 1.17 millones.
- El monto de pagos mensuales en haberes canalizados por intermedio del BCP ascendió a S/ 3,545 millones (+6% respecto al 2015).
- Mantenemos un claro liderazgo en este servicio al canalizar 44.2% de los haberes pagados en el sistema financiero.

Financiamientos electrónicos

- Contamos con productos de financiamiento innovadores que complementan un portafolio de productos de financiamiento electrónico, como el autodesembolso, el financiamiento electrónico de ventas, el financiamiento electrónico de compras, el factoring electrónico y otros que generan valor en términos de ahorro de tiempo y número de trámites para los clientes, ya que se autoatienden en línea.
- El portafolio de *factoring* electrónico llegó a un saldo de S/ 1,474 millones al cierre de diciembre de 2016, esto representa 17% de crecimiento con respecto al saldo de diciembre de 2015.
- El 66% de los préstamos de corto plazo se desembolsaron a través de los financiamientos electrónicos.

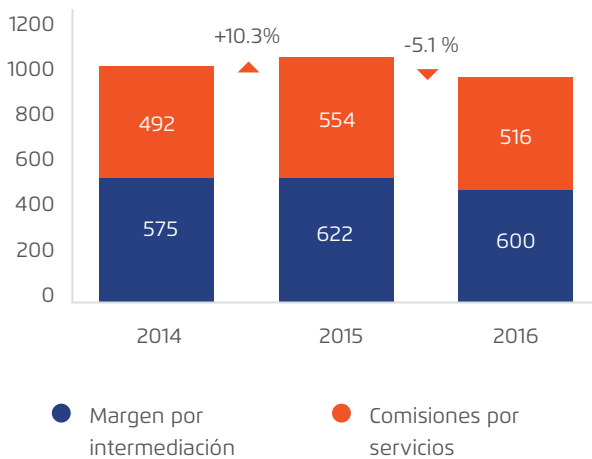
Banca Empresa e Institucional

Crecimiento con eficiencia

Nuestros ingresos totales llegaron a S/ 1,116 millones (-5.1%). De los cuales, la participación de Ingresos por Servicio corresponde al 46.2% en el 2015.

Durante el 2016, la utilidad neta de la banca alcanzó S/ 543.5 millones (-6.3%). Nuestro ROE llegó a 38.3%, cayendo 1.9% con respecto al año anterior, mientras que el indicador de eficiencia se redujo de 27.8% a 27.5% en dicho período. De esta forma, confirmamos un mejor desempeño de la banca en un año donde la competencia se acentuó.

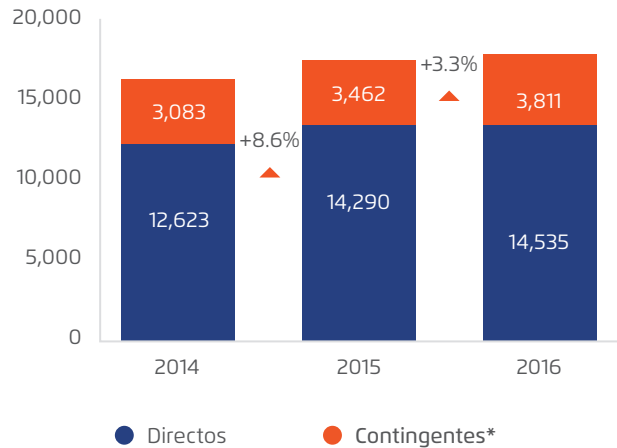
Distribución de los ingresos (S/ millones)



Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

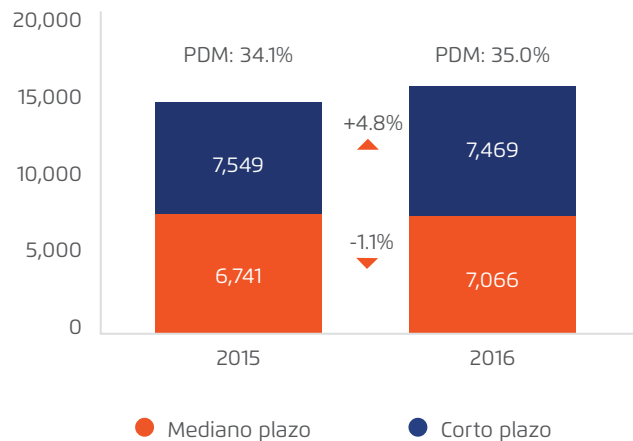
Nuestras colocaciones medidas en saldos promedios diarios fueron S/ 14,535 millones (+1.7%) y nuestras colocaciones contingentes promedio S/ 3,811 millones. Del total de colocaciones directas, 51.4% correspondió al corto plazo y el 48.0% se realizó en soles, proporción que se incrementó en el 2016 con respecto al 2015, en el cual las colocaciones directas en soles representaron el 40.1% del total.

Colocaciones totales (S/ millones)



* Colocaciones indirectas (e.g. cartas fianzas, cartas de créditos de importación, cartas de crédito de exportación y stand-by).
Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

Colocaciones directas (S/ millones)



PDM: Participación de Mercado
Fuente: BCP - Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

Banca Minorista y Gestión de Patrimonios

El crecimiento del BCP ha seguido la tendencia del mercado, por lo que nos hemos enfocado principalmente en lograr un mayor nivel de vinculación y fidelidad con nuestros más de 6 millones de clientes.

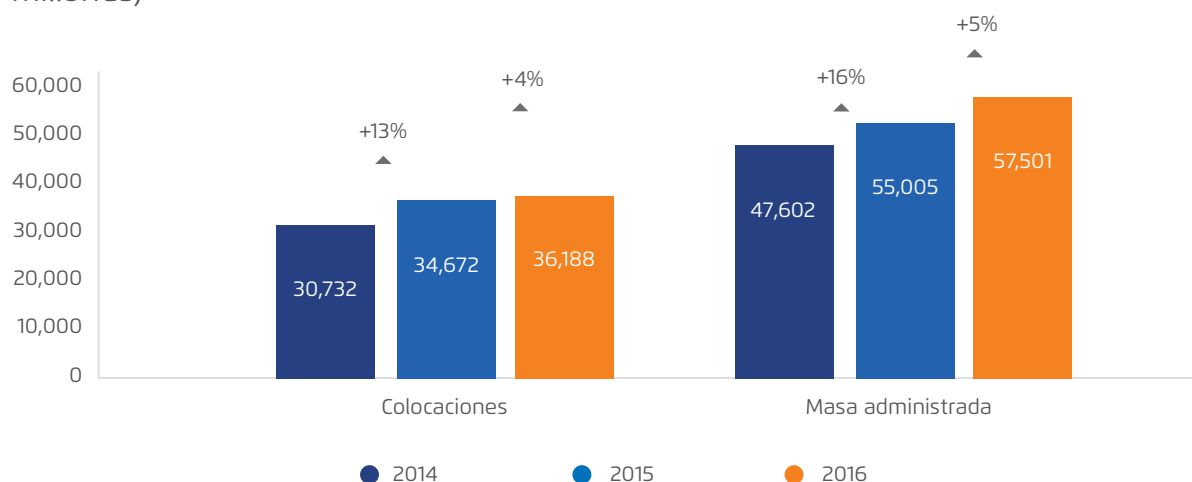
Nuestra estrategia de construir relaciones de largo plazo con los clientes se basa en cuatro pilares principales:

- Diseñar productos según las necesidades de los distintos segmentos y definir la manera más adecuada para distribuirlos.
- Poner al servicio de los clientes la mejor red de distribución para brindarles un alto nivel de conveniencia.
- Apalancar nuestro negocio en una mayor inteligencia comercial.
- Establecer precios en función del riesgo.

En el 2016, la Banca Minorista, excluyendo Mibanco, representó 46.4% de las colocaciones y 89.7% de la masa administrada (depósitos y fondos mutuos) del total del banco. Por su parte, la utilidad neta fue S/ 1,154 millones (+8%), representando aproximadamente 42.2% de la utilidad total del banco. Las colocaciones promedio fueron S/ 37,162 millones (+8.9%) mientras que las provisiones fueron S/ 1,366 (+4.6%), este mayor crecimiento en colocaciones que en provisiones refleja una adecuada gestión del riesgo por parte de la banca. Los depósitos promedio fueron S/ 46,906 millones (+10.9%).

En el 2016, la banca Minorista continuó con los programas de control y gestión de gastos, logrando crecer solo 2% en gastos totales respecto al 2015, mientras que los ingresos brutos totales fueron S/ 5,602 millones, lo cual representó un crecimiento de 4.3%, esta mayor velocidad en el crecimiento de ingresos que en los gastos nos permite ser más eficientes.

Colocaciones y masa administrada* (S/ millones)



Fuente: BCP – Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

*Saldos promedio de diciembre. Las colocaciones no incluyen colocaciones indirectas. Sólo se trata de colocaciones y masa administrada de BCP Perú y directamente gestionadas por la Banca Minorista.

Segmento Consumo

El segmento consumo está compuesto por clientes con ingresos mensuales menores a S/ 5,000, cuenta con 5.2 millones de clientes al cierre del 2016, 4% más que al cierre del 2015. La utilidad neta del segmento fue S/ 211.6 millones, medio millón de soles mayor a la del 2015, a pesar de haber re-segmentado algunos clientes hacia el segmento Banca Exclusiva, en línea con la estrategia de la Banca Minorista de tener a los clientes correctamente segmentados sobre la base de sus ingresos o pasivos. La utilidad neta de Consumo representa 18% de la utilidad de Banca Minorista.

El segmento Consumo ha tenido un decrecimiento en colocaciones de 25%, principalmente por la migración de clientes, mientras que los depósitos cayeron en 8%. A pesar de esto, el *spread* activo creció en 4% y el *spread* pasivo creció en 7%. Las provisiones del 2016 fueron 26% más bajas que en el 2015, esto le ha permitido al segmento mejorar en los indicadores de riesgos como provisiones / ingresos totales.

Finalmente, el ROE del segmento es 19%, 4.4% mayor al del 2015.

Segmento Banca Exclusiva

El segmento Banca Exclusiva está compuesto por clientes con ingresos mensuales mayores a S/ 5,000 y menores a S/ 20,000. El segmento BEX cuenta con 353 mil clientes al cierre del 2016, 66% más que al cierre del 2015. La utilidad neta del segmento fue de S/ 240 millones, S/ 11 millones o 5% más alta que la del 2015, debido a que recibió clientes de la Banca Consumo y también re-segmentó clientes hacia la Banca Enalta. La utilidad neta de la Banca Exclusiva representa 21% de la utilidad de Banca Minorista.

El segmento Banca Exclusiva ha tenido un importante crecimiento en colocaciones de 29%, principalmente por la migración de clientes, mientras que los depósitos crecieron en 30%, en línea con esto, el *spread* activo creció en 11% y el *spread* pasivo creció en 18%. Los gastos del segmento Banca Exclusiva tuvieron un crecimiento menor al de los ingresos, logrando mejorar el ratio de eficiencia cerca de 400 pbs.

Finalmente, el ROE del segmento es 25%.

Segmento Banca Enalta

El segmento Enalta está compuesto por clientes con ingresos mensuales mayores a S/ 20,000 o que tengan más de US\$ 200 mil en pasivos (sin incluir CTS), cuenta con 29,433 clientes al cierre del 2016, 10% más que al cierre del 2015. Esto se debe a la apertura de nuevas oficinas. La utilidad neta del segmento fue S/ 80 millones, 23% mayor a la utilidad del 2015. La utilidad neta de Enalta representa el 7% de la utilidad de Banca Minorista.

El segmento Enalta ha tenido importantes crecimientos: las colocaciones crecieron 36%, mientras que los depósitos crecieron en 31%. A pesar de esto, el *spread* activo decreció en 9% debido a las tasas competitivas de la competencia. Esta presión genera reducciones importantes de tasas ya que los clientes Enalta son de muy bajo riesgo, lo que va en línea con la estrategia enfocada en el cliente y su nivel de riesgo. El *spread* pasivo creció en 3%. Las provisiones del 2016 crecieron solo 12%, un ritmo de crecimiento mucho menor al de los ingresos, lo cual generó una mejora importante en el ratio de provisiones entre ingresos.

Finalmente, el ROE del segmento es 48%, el segundo más alto de la Banca Minorista.

Segmento Banca Privada

El segmento Privada está compuesto por clientes con pasivos mayores a US\$ 1 millón (sin incluir CTS). El segmento cuenta con 2,298 clientes, similar a la cantidad de clientes que tenía el año anterior. La utilidad neta del segmento fue S/ 99 millones, 42% mayor a la utilidad del 2015. La utilidad neta de Banca Privada representa el 9% de la utilidad de Banca Minorista.

El segmento Banca Privada también ha tenido importantes crecimientos, las colocaciones crecieron 20%, mientras que los depósitos crecieron en 14%. Este incremento en depósitos, sumado a un *spread* pasivo que aumentó en 22% contribuyó a los excelentes resultados de la banca. Las provisiones del 2016 decrecieron 25% comparadas a las del 2015, lo que genera un excelente ratio de provisiones entre ingresos de 4%. El segmento también logró controlar sus gastos de forma efectiva, mejorando su indicador de eficiencia en cerca de 800 pbs.

Finalmente, el ROE del segmento es 100%, el más alto de la Banca Minorista, y superior al 77% del año anterior.

Segmento Banca Pyme

El segmento Pyme está compuesto por clientes con deudas de hasta S/ 1.2 millones en el sistema financiero. El segmento cuenta con 403 mil clientes, 3% más que al cierre del 2015. La utilidad neta del segmento fue S/ 292 millones, ligeramente menor a la utilidad obtenida en el 2015. A pesar de ello, sigue siendo la banca que más aporta a la utilidad neta de Banca Minorista con 25% de la utilidad.

El segmento Consumo ha tenido un crecimiento en colocaciones de 5% y una disminución en provisiones de 1% respecto al año anterior, esto refleja la excelente gestión del riesgo que se ha implementado en el segmento. Esto ha permitido mantener los ratios de provisiones entre ingresos a pesar del crecimiento en saldos y la ligera disminución en spread activo. Por el lado pasivo, los depósitos en Pyme crecieron en 11% y esto además vino acompañado de un mayor spread pasivo, el cual se incrementó en 8%.

Finalmente, el ROE del segmento es 21%. La participación de mercado de Banca de Negocios termino el 2016 en 21%.

Segmento Banca de Negocios

El segmento Banca de Negocios está compuesto por clientes con deuda en el sistema financiero de más de S/ 1.2 millones y hasta S/ 10 millones, o que tengan ventas anuales entre S/ 5.5 millones y hasta S/ 32 millones. La Banca Negocios cuenta con 13,649 clientes, numero ligeramente mayor al del 2015 (+3%). La utilidad neta del segmento fue S/ 227 millones, S/ 33 millones mayor a la del 2015. La utilidad neta de Banca Negocios representa el 17% de la utilidad de Banca Minorista.

El segmento Negocios ha tenido importantes crecimientos tanto en colocaciones como en depósitos, gracias al mantenimiento del *spread* pasivo y una ligera disminución en el *spread* activo, principalmente debido a presión de mercado y de los otros bancos. Las colocaciones crecieron 25% y los depósitos, 28%. Los gastos del segmento estuvieron controlados y tuvieron un incremento menor al de los ingresos, lo cual permitió mejorar el ratio de eficiencia.

Finalmente, el ROE del segmento es 39%, ligeramente menor al del 2015. La participación de mercado de Banca de Negocios termino el 2016 en 23.2%.

Productos

Tarjeta de Crédito: Durante el 2016 mantuvimos el liderazgo del mercado de tarjetas de crédito, gracias a campañas como "úsala todos los días" que buscaba incentivar el uso de la tarjeta. También se lanzó al mercado la tarjeta Visa Light la cual no cobra membresía. En cuanto a la gestión del riesgo, el foco fue captar clientes de buenos riesgos para así incrementar la utilidad neta del segmento, la cual fue de S/ 33.3 millones en el 2016.

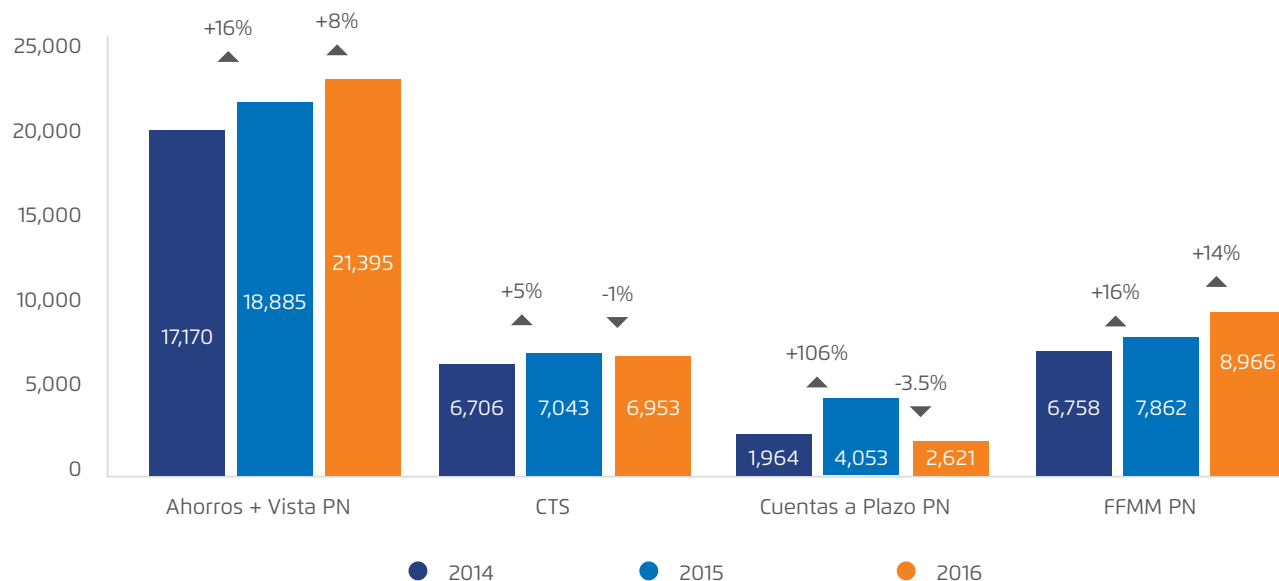
Crédito Efectivo: Durante el año, el producto empezó con una estrategia de venta hacia mejores riesgos, que a la larga deben hacer más rentable el producto. El enfoque fue mejorar sus herramientas de rentabilidad y riesgo para el producto crédito efectivo, con el objetivo de rentabilizar la cartera. Las colocaciones nuevas estuvieron dentro de los objetivos de rentabilidad del banco. En paralelo, el banco logró un crecimiento importante en los productos Adelanto de Sueldo y Créditos con Garantía, que empiezan a contribuir de forma relevante a los saldos y rentabilidad de los créditos de consumo.

Créditos vehiculares: En el 2016, el mercado de autos ligeros creció 0.5% respecto al 2015. El BCP ha logrado mantener su liderazgo con una participación de mercado de saldos de 27.3% a pesar del ingreso de Santander (no reportaba en el 2015 y tiene 13.6% al cierre del 2016). En noviembre realizamos el Autoshow BCP donde con una inversión cuatro veces menor que la de un Motorshow logramos colocar casi la misma cantidad de créditos en un evento que solo duró cuatro días comparado con los 11 días que dura el Motorshow.

Créditos Hipotecarios: El portafolio de créditos hipotecarios creció solo 0.5%, fuertemente impactado por las amortizaciones provenientes de las AFP. Mantuvimos el liderazgo con una participación de mercado de 30.8%, debido al lanzamiento de iniciativas comerciales y de gestión, como la plataforma Trazer, la cual permite tener un mejor seguimiento de las solicitudes, desde el ingreso hasta el desembolso.

Ahorros e Inversión: Mantuvimos el liderazgo en ahorros, con una participación de mercado de 41.9%, más del doble de la participación del más cercano competidor. En CTS, el mercado tuvo un crecimiento de 6%, ligeramente menor al del 2015. No obstante, mantuvimos el liderazgo, terminando el 2016 con una participación de 37.2%. En fondos mutuos superamos el 47% de participación, en un mercado de crecimiento cercano al 20% y que representa casi S/ 20 mil millones. Finalmente, en depósitos a plazo la participación fue de 8.8% al cierre del 2016, por lo que ocupamos el tercer lugar de un mercado muy fragmentado.

Pasivos (S/ millones)



PN: Personas naturales; FFMM: Fondos mutuos.
Fuente: BCP – Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

Tarjeta de Débito: Durante el 2016 se lanzó *Plastic Choice* para tarjetas de débito, logrando vender más de 20 mil tarjetas. Mantenemos el liderazgo de Tarjetas de Débito en el mercado, con una facturación promedio mensual de S/ 607 millones y una participación de mercado de 47.3% a diciembre de 2016. Adicionalmente, seguimos creciendo en el parque de tarjetas de nuestra Tarjeta de Débito LANPASS, que aumentó 28% (375 mil a diciembre 2016).

Seguros: Durante el 2016 se continuaron los proyectos para reducir del número de reclamos, lo que dio como resultado un nivel de reclamos 3% menor en reclamos en el segundo semestre del año. La utilidad generada

por los seguros optativos (Múltiple, Retorno, Seguro de protección de tarjetas, Seguro de protección Financiera y Lifestyle) en el 2016 fue S/ 40.3 millones, 27.5% mayor a la utilidad del 2015.

Cambios: Durante el 2016 se habilitaron nuevos canales para los segmentos súper afluentes, permitiendo que coticen operaciones directamente con sus funcionarios. Se ha iniciado un proyecto de *pricing* para mejorar la oferta para nuestros clientes. Se lanzaron campañas de marketing que buscaban incrementar las operaciones y al mismo tiempo migrar a canales electrónicos, alineado a la estrategia del banco. Los ingresos por cambios crecieron 11% respecto al 2015.

Canales de atención



Agencias

En el 2016, siempre enfocados en acercarnos y mejorar la experiencia de atención de nuestros clientes, hemos desarrollado varias iniciativas para mejorar nuestras pautas y protocolos. El Plan Soluciona se crea con el propósito de brindar una rápida solución al cliente en las Oficinas a través de autonomías que se otorgaron a los principales roles de atención. En esa misma línea, se realizaron varias acciones para posicionar la importancia del guía de Agencia de cara a la mejor atención y derivación de nuestros clientes.

Por otro lado, ahora nuestras fuerzas comerciales tienen mucho más balance entre las metas comerciales y la satisfacción del cliente. Las plataformas de atención probaron con éxito el nuevo esquema de meta de puntos donde mejoramos la dirección para venderle los productos a nuestros clientes que realmente lo necesitan.

Finalmente, desplegamos la nueva propuesta de valor Pyme a nivel nacional y que ha permitido mejoras en la productividad mediante la segmentación estratégica de nuestros clientes.

Centro de Contacto

El Centro de Contacto, uno de los principales canales de servicio y ventas del BCP, ha desarrollado planes enfocados en mejorar la satisfacción. Este año se automatizó todo el proceso de monitoreo de llamadas lo que permite tener una medición de cada asesor y así asegurar la calidad de nuestra atención. Asimismo, se ha consolidado a lo largo de este año el indicador de atención FCR (First call Resolution) que buscan atender de manera más ágil y precisa las llamadas de nuestros clientes. Por otro lado, logramos crecer en el nuevo modelo remoto de atención para clientes con perfil BEX: sumamos más de 160 funcionarios telefónicos que atienden las necesidades de atención con roles de asesoría, derivación y atención de solicitudes.



En las principales líneas de atención también logramos probar con éxito el nuevo esquema de meta de puntos con miras a desplegarlo en el 2017.



Plataformas virtuales

El 2016 culminó el despliegue del canal teniendo presencia en todas las Agencias estándar y puntos BCP con un parque de 775 Kioskos digitales. El volumen de transacciones en el 2016 fue 28.2 millones (+63%). Además se inició la implementación de la funcionalidad de Apertura de cuentas de ahorro. Culminamos el año con 90 Agencias de Lima con esta funcionalidad ya operando, pasando de un tiempo de atención de 25 minutos en el canal tradicional a 3.5 minutos en el Kiosko digital.

Agentes BCP

En el 2016 hemos cerrado con 6,096 agentes 52% en provincias y 48% en Lima: 90% de ellos son rentables. Con el fin de brindar un mejor servicio a nuestros clientes venimos ampliando las operaciones en el canal llegando a 20 operaciones, este año se implementó el pago de Sunat y Billetera Electrónica, adicionalmente continuamos capacitando a nuestros agentes en billetes falsos, atención al cliente, ventas, marketing, etc. El 2016 llegamos a capacitar a 720 agentes.



Banca por Internet

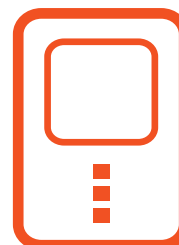
En el 2016 nos enfocamos en el proyecto de renovación de la arquitectura base con el objetivo de ofrecer un canal que responda mejor a las necesidades de nuestros clientes, 1,400,000 de ellos acceden regularmente a Banca por Internet. Las transacciones monetarias crecieron en 5% con respecto al año anterior, siendo las transferencias y los pagos de servicios las más utilizadas por los clientes. Durante el año se realizaron 80,000 Adelantos de Sueldo que representaron S/3.3 millones de ingresos. Además hemos logrado vender en tres meses más de 580 Efectivos Preferentes por un importe de S/ 1.9 millones.

Banca Móvil

A casi tres años de su lanzamiento, la Banca Móvil sigue creciendo y el 2016 superó el millón de descargas, logrando que más clientes disfruten de los beneficios de realizar sus operaciones desde cualquier lugar y en cualquier momento. Asimismo, sobre la base de los comentarios de nuestros clientes y con el fin de mejorar la experiencia del canal, implementamos nuevas funcionalidades como Transferencias y Pago de Tarjetas a Otros Bancos (inmediatas); habilitamos la afiliación de clientes Pyme con RUC; incluimos la opción para confirmar operaciones con Touch ID (huella de Apple); y realizamos mejoras como el Bloqueo de Credimás en línea, ver 80 movimientos de Tarjetas de Crédito, entre otras.

Los diferentes lanzamientos y las acciones de comunicación del 2016 lograron un incremento en el número de clientes transaccionales de 96% y el número de transacciones totales pasó de 6.7 millones a 15.5 millones promedio mensual (de los últimos seis meses) respecto al año pasado. (+131%).

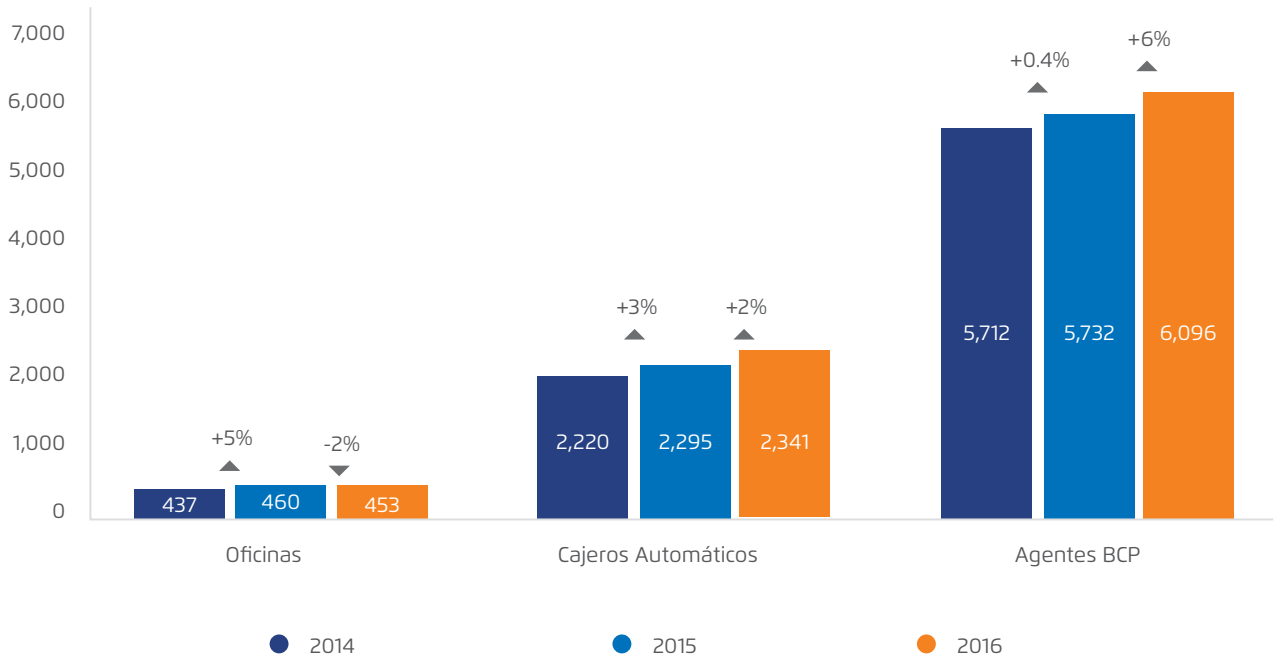
Cabe mencionar que el APP ganó por tercer año consecutivo el premio a “Mejor Aplicación para Operaciones Bancarias” en la XV Encuesta Anual de Ejecutivos realizada por la Cámara de Comercio de Lima. Este año ha sido un periodo de crecimiento del canal y de aprendizaje para estar más cerca de nuestros usuarios y mejorar la experiencia y resultados.



Cajeros Automáticos

Al cierre del 2016, contamos con 2,341 Cajeros Automáticos (+2%). Con el objetivo de seguir brindando facilidades a nuestros clientes y apoyar la migración a canales auto-atendidos, hemos seguido ampliando nuestra red con cajeros multifuncionales, llegando a 287 al cierre de año. Nuestras transacciones monetarias se incrementaron en 8.8%, siendo los depósitos la transacción de mayor crecimiento anual (56%).

Red de canales de distribución - BCP individual (Número de unidades)



Fuente: BCP – Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

Transformación Digital

En el 2014, al cumplir 125 años, decidimos poner al cliente en el centro de nuestras decisiones y nos planteamos la ambiciosa meta de convertirnos en el banco con el mejor servicio en el 2021, y la marca con el mejor servicio en el 2024, tanto en el segmento Mayorista como en el Minorista.

Así, en octubre de 2015 creamos el Centro de InnovaCXión, cuya misión es lograr una experiencia distintiva para el cliente a través de medios digitales. De esta manera, el cliente se convierte en el centro de nuestras decisiones, promoviendo el trabajo multidisciplinario y colaborativo, y utilizando nuevas técnicas de desarrollo.

A fines del 2016 tomamos la decisión de acelerar la Transformación Digital y de incorporar piezas clave para su ejecución exitosa. Estas piezas adicionales, que son fundamentales para la escalabilidad de esta gran transformación, son: el Área de Experiencia Cliente, la División de Sistemas, y el Área de Análisis y Gobierno Estratégico de la Información.

Centro de InnovaCXión y Transformación de Experiencia Cliente

Para reforzar nuestro compromiso con el cliente se creó la División de Clientes Contentos. Esta división le dará un mayor dinamismo a los frentes de innovación digital y la transformación de la experiencia, liderados por el Centro de InnovaCXión y el Área de Transformación de Experiencia Cliente, respectivamente. Ambos frentes son claves para la Transformación Digital del banco y para brindarles un mejor servicio a nuestros clientes. En ese sentido, el Centro de InnovaCXión BCP (con la CX de Customer Experience) actúa como un facilitador para la Transformación Digital del Banco y nos reta constantemente a replantear la manera de hacer las cosas.

Con este nuevo enfoque en el cliente, nuestra manera de trabajar e involucrarnos cambió. Ahora aplicamos métodos innovadores de pensamiento y diseño que nos permitan crear experiencias distintivas hechas a la medida de las necesidades de nuestros clientes. Utilizando estas nuevas técnicas de desarrollo, nuestros equipos multidisciplinarios y colaborativos no tienen

temor a romper paradigmas, y promueven una cultura colaborativa centrada en las personas.

Durante el primer año del centro, desarrollamos en periodos de tiempo cortos soluciones innovadoras que ya están impactando en la vida de nuestros clientes: la implementación en plataformas virtuales para la apertura de cuentas de ahorro; una aplicación para pagos, llamada Yape, que utiliza el número de celular; dos plataformas de autoservicio vía web, una para adquirir créditos personales y otra para pedir cartas fianza.

Adicionalmente, para cubrir las necesidades de un entorno no tan digital, creamos un área con el objetivo principal de convertir la "experiencia cliente" en la más satisfactoria y eficiente posible.

División de Sistemas

Durante el 2016, enfocamos nuestro esfuerzo en desarrollar e implementar el marco de trabajo, las herramientas y la arquitectura tecnológica que permitan a la División de Sistemas acompañar al negocio en la Transformación Digital.

Para integrarnos al cambio metodológico y cultural, nos adaptamos a una nueva forma de trabajo+. Definimos y desplegamos un esquema de trabajo Bi-Modal, el cual incorpora el uso de metodologías ágiles como parte del proceso de implementación de proyectos y desarrollos evolutivos.

Estas metodologías nos brindan la posibilidad de realizar entregas parciales de gran valor agregado al negocio y de obtener una temprana retroalimentación con nuestros clientes. Además, creamos gradualmente 14 equipos (células ágiles) enfocados en generar un impacto directo en el cliente final de la Banca Minorista.

Los proyectos desarrollados por estos equipos que más han aportado a la estrategia de Transformación Digital son:

- el app de Banca Móvil, que ofrece nuevas funcionalidades periódicamente;
- Arturito BCP, el chatbot del BCP que por el momento se utiliza como un canal de consultas;
- Tarjetas de Crédito y Débito Contactless y Wearables;
- el app de Telecrédito Móvil, dirigido a empresas clientes del BCP;
- Ventas de Crédito Efectivo, Seguro Blindado de Tarjeta, y Adelanto de Sueldo en varios canales electrónicos.

El cambio metodológico y cultural no es suficiente, hace falta una estrategia de Tecnología de la Información (TI) que acompañe al negocio en la Transformación Digital. Así, es vital contar con una Arquitectura Empresarial sólida y consolidada para el diseño de esta estrategia. Este año buscamos fortalecer el equipo con miembros que cuenten con experiencia en organizaciones a nivel internacional, para que trasladen al BCP las últimas tendencias, métodos y prácticas, y contribuyan así a enriquecer la estrategia y a hacer posible que ésta se implemente de manera adecuada.

Análisis y Gobierno Estratégico de la Información

Análisis Estratégico

En el 2016, el equipo de Análisis Estratégico llevó a cabo diversos proyectos de optimización que se basaron en análisis de data y emplearon técnicas innovadoras, tanto de estadística como de tratamiento de datos. Algunos de los proyectos que desarrollamos fueron: el cambio de esquema de incentivos de los Asesores de Venta y Servicio, segmentación de las causas de reclamos, entre otros.

CRM

El equipo de CRM (por sus siglas en inglés, *Customer Relationship Management*) se encarga de la generación y distribución de ofertas a diferentes canales, tanto proactivos (*telemarketing*, fuerzas de ventas) como reactivos (Asesores de Venta y Servicio, canales automáticos como cajeros o Banca por Internet).

Este año, el equipo ha añadido nuevas tipologías de campañas y canales que han permitido que el volumen de comunicaciones alcance ya los 11 millones por mes.

Arquitectura y Gobierno de Datos

Hemos trabajado en una transformación integral de nuestra Arquitectura de Datos para anticiparnos a las demandas de un mercado cada vez más digital. La nueva Arquitectura incluye componentes absolutamente novedosos, y permitirá al Banco procesar grandes volúmenes de información, de variedad de tipologías, y a gran velocidad. En paralelo, hemos lanzado una primera ola metodológica de Gobierno y Calidad de Datos, cuyo objetivo es que los datos estén bien definidos y sean de calidad.

Tesorería

Optimizamos la gestión de balance

El 2016 fue un año de grandes logros en la gestión del balance. Aplicamos con éxito las metodologías de mejores prácticas, esto nos permitió tomar acciones con impactos importantes en la estructura del balance, contribuyendo al margen financiero.

Dentro de las acciones destacadas están:

- Mantuvimos liquidez y encaje con un buen margen financiero, gracias a la excelente gestión del fondeo a largo plazo. El buen desempeño del margen financiero estuvo influenciado por estrategias de inversiones implementadas en el banking book
- Continuamos fortaleciendo los indicadores de solvencia, llevando el Common Equity Tier 1 a 11.08 % al cierre del 2016
- Realizamos la primera operación de Repo interbancario peruano, generando un aporte importante en el desarrollo y crecimiento de las herramientas que contribuyen a un mayor dinamismo de la liquidez.
- Dentro de las operaciones de fondeo realizadas en el 2016, destacan nuestro retorno al mercado de capitales internacional después de 2 años con una emisión exitosa de US\$ 300 millones, que marcó un nuevo record, obteniendo el segundo cupón más bajo de todo Latinoamérica ; y el spread sobre la tasa de referencia más bajo para un emisor corporativo peruano.
- De igual manera, realizamos emisiones de bonos en el mercado local por aproximadamente S/ 460 millones. Estas operaciones permitieron ampliar la base de inversionistas del BCP; y lograr un calce eficiente del balance en moneda nacional. Al mismo tiempo, aprovechamos la coyuntura internacional, ante una inminente subida de la tasa de referencia por parte de la Fed de EE.UU en diciembre, lo cual encareció los costos de endeudamiento a nivel global.

Diversificamos el portafolio de inversiones

Continuamos manteniendo un portafolio de inversiones diversificado, priorizando la calidad crediticia y liquidez de los instrumentos. Continuamos diversificando el portafolio de inversiones ampliándolo en los mercados donde participamos.

- Durante el año 2016, la estrategia de inversiones se enfocó en los instrumentos de gobiernos, priorizando los mercados con mayor liquidez y mejor calidad crediticia dependiendo del perfil de cada portafolio (*trading* o *banking book*). Dicha estrategia nos permitió alcanzar los objetivos planteados no solo en términos de ingresos, sino también en términos del apetito de riesgo definido por nuestros accionistas.
- Desarrollamos estrategias de arbitraje, aprovechando oportunidades con buena rentabilidad fuera de la curva local.
- Incrementamos de manera eficiente y rentable la duración de nuestro *banking book*, debido a las buenas expectativas para el mercado de renta fija y el uso eficiente de nuestro capital económico.

Ampliamos nuestro liderazgo en la distribución de *spot* y derivados a clientes

En el 2016 seguimos ampliando nuestro liderazgo en la venta de productos derivados y *spot* a clientes a través del uso intensivo de la inteligencia comercial y de la mejora continua de nuestros procesos. Seguimos contando con la mesa de distribución más importante del mercado peruano, compuesta por los mejores asesores de la industria. Este año hemos realizado importantes mejoras en el negocio de cambio de moneda a través de nuestra red de agencias y nos encontramos trabajando en diferentes proyectos relacionados con nuestros canales digitales porque queremos seguir brindando la mejor experiencia a nuestros clientes.

Somos socios de nuestros clientes en el manejo estratégico de su balance

- A través de nuestros productos derivados, hemos acompañado a nuestros clientes en sus necesidades de cobertura y fondeo.
- La flexibilidad de nuestros productos y la experiencia de nuestro equipo de funcionarios han permitido solucionar necesidades de cobertura tanto de monedas como de tasa de nuestros clientes, incluso aquellas necesidades de cobertura de gran complejidad.
- El uso de libros propios de derivados, sujetos a límites regulatorios e internos, nos han permitido ser competitivos en términos de precios con nuestros clientes, brindándoles ahorros importantes.
- Finalmente, hemos asistido a nuestros clientes en la reducción de sus costos de financiamiento a través de estructuras sintéticas de derivados.

Riesgos

Apetito por riesgo y Cultura

Apetito por riesgo

El apetito por riesgo se define como la cantidad y el tipo de riesgo que el banco puede soportar y desea aceptar con el fin de alcanzar sus objetivos de negocio, al mismo tiempo que establece las máximas desviaciones que la organización está dispuesta a tolerar.

El Directorio es el responsable de aprobar el marco de apetito por riesgo, cuyo seguimiento queda a cargo del Comité de Riesgos. Para esto se ha definido un esquema de gobierno en el que las unidades de negocio son las principales responsables de gestionar los riesgos inherentes a los activos que administran; asimismo, deben diseñar estrategias, planes de acción y correctivos que les permitan mantenerse dentro de los límites aprobados.

Actualmente contamos con tableros de apetito por riesgo para la Tesorería y las bancas Mayorista y Minorista, definidos a nivel de unidades de negocio y principales productos. Por otro lado, durante el 2016 se dividió el apetito de Mayorista, realizando el corte por Banca Corporativa y Banca Empresa.

Cultura de riesgos

Con el objetivo de consolidar una cultura de riesgos alineada con las mejores prácticas de la industria, el BCP cuenta con programas de formación y capacitaciones continuas.

Durante el 2016, se desplegó la Certificación Básica de Riesgos Virtual, modalidad que brinda la posibilidad de llegar a Funcionarios de Créditos y de las Bancas localizados en provincias y fuera del Perú; además, se lanzó la Certificación de Riesgos Banca Minorista.

Asimismo, con el propósito de difundir la cultura y captar el mejor talento, se desplegó por primera vez el Programa Descubre Créditos para colaboradores fuera de las unidades de Riesgos.

Por otro lado, se lanzó una nueva versión de la malla curricular de la Escuela de Riesgos BCP, la cual contiene módulos asignados a cada unidad de negocio según sus necesidades de formación.

Finalmente, con el apoyo de la consultora Beacon Consulting, se diseñó y desarrolló el Curso de Gestión Global de Riesgos *Retail*, dirigido a los colaboradores de la División de Riesgos Banca Minorista, el cual será desplegado durante el 2017.

Gobierno de la gestión de riesgos

La Gerencia Central de Riesgos tiene como misión coordinar la aplicación de las metodologías más adecuadas para comprender y cuantificar los riesgos a los que estamos expuestos, además de tomar las medidas correspondientes para su correcta administración y control.

En el 2016, se concluyó el proyecto Pukará, cuyo objetivo fue aprovechar las oportunidades de crecimiento en la Banca Minorista con un nivel de riesgo conocido, controlado y adecuadamente remunerado. Durante esta última etapa, se consolidó el apetito a nivel de unidades de negocio y de productos minoristas, además del desarrollo de diversos modelos, segmentaciones y marcos de gestión en las distintas Bancas.

Por otro lado, en el marco de adecuación a Basilea, se realizaron las primeras reuniones de coordinación con la SBS de cara al inicio del proceso de pre validación.

Riesgo de Crédito

Proceso crediticio

a. Admisión

El proceso de admisión utiliza como soporte los Sistemas de Calificación (rating y scoring), los cuales tienen como objetivo medir el riesgo (probabilidad

de incumplimiento). Dado que la adecuada aplicación de estos modelos proporciona beneficios directos al negocio, durante el 2016 nos orientamos a mejorar su calidad efectuando procesos de calibración en los diversos segmentos.

Por otro lado, en la Banca Mayorista se optimizó el proceso de aprobación de excepciones, cuyo objetivo es reducir el volumen de casos que escalan a la División de Créditos brindando mayor autonomía a la banca, sin incrementar el riesgo asumido. Adicionalmente, se trabajó en la estandarización de la evaluación crediticia de las operaciones más pequeñas y de menor riesgo, para las cuales se propuso una simplificación del proceso sin dejar de lado los principales criterios de análisis.

En la Banca Minorista, en el segmento Personas se implementó un nuevo modelo de score para los productos Crédito Efectivo y Tarjeta de Crédito, cuyo propósito es evolucionar de una visión centrada en el producto a una enfocada en el cliente; esto se consiguió creando una nueva segmentación de riesgo, la cual se basa en el riesgo del cliente, el grado de conocimiento y la rentabilidad que nos genera.

Finalmente, se trasladó la gestión de las Herramientas de Pricing (Mayorista y Minorista) a una unidad centralizada dentro de la División de Planeamiento y Control Financiero.

b. Seguimiento y recuperaciones

El proceso de seguimiento involucra la identificación temprana de clientes con potencial de deterioro a través de diversos sistemas y modelos, enfocando nuestros esfuerzos en la revisión de los que tienen mayor criticidad.

Se implementó un modelo de tasaciones, el cual permite hacer seguimiento periódico a las garantías a fin de mantener su valor actualizado. Este cambio se implementó en todos los portafolios, siendo Pyme el segmento más impactado.

En la Banca Mayorista, se completó la construcción de un nuevo modelo de alertas tempranas, además, se realizaron calibraciones y ajustes a los modelos ya existentes.

En la Banca Minorista, se desarrolló un esquema que permite el seguimiento mensual y continuo de nuestros diversos portafolios. En el segmento Personas, se implementó un nuevo modelo de score de comportamiento para Tarjeta de Crédito que, al igual que el nuevo modelo de admisión, tiene como objetivo brindar una visión enfocada en el cliente, con el propósito de identificar posibles descalibraciones y tomar acciones correctivas oportunamente.

Respecto a la gestión de cobranzas, se continuó con la estrategia de descentralizar la cobranza hacia los Funcionarios de Negocio de los segmentos Pyme, Enalta y BEX.

Gestión del portafolio

Se realizó un backtest de la metodología que permite la identificación de los deudores expuestos al Riesgo Cambiario Crediticio (RCC). Esta evaluación consistió en comparar la marca de RCC asignada por el BCP contra la marca reportada por las demás entidades del sistema financiero al mismo cliente. Por otro lado, nos adecuamos a la nueva norma de riesgo país lanzada durante el 2016.

Riesgo de Crédito

En el BCP, separamos la exposición al riesgo de mercado en dos grupos: aquellas exposiciones que surgen de la fluctuación del valor de los portafolios de inversiones para negociación (*Trading Book*) y las que surgen de los cambios en las posiciones estructurales de los portafolios que no son de negociación (*Banking Book*).

En el *Trading Book*, la principal iniciativa fue la aprobación de un nuevo límite objetivo de la posición de cambio estructural (PCE).

En el *Banking Book*, se elaboró una metodología de asignación de costo de liquidez, la cual permite atribuir los costos a las unidades generadoras del riesgo. Además, se revisó la metodología del ratio de fondeo neto estable.

Riesgo de operación

Los riesgos de operación son la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, fallas en la tecnología de información, relaciones con terceros o eventos externos. Estos riesgos pueden producir pérdidas financieras y tener consecuencias legales o de cumplimiento regulatorio, pero excluyen los riesgos estratégicos y de reputación.

Durante el 2016, con la ayuda de la consultora Management Solutions (MS), se realizó una evaluación en los frentes de metodologías, modelo de gobierno y soporte tecnológico, obteniendo como conclusión que el Banco cuenta con un modelo robusto de gestión de riesgo operacional.

Eficiencia, Administración y Procesos

Continuamos generando eficiencia y productividad

Eficiencia

Los resultados del Programa de Eficiencia se aprecian en la continua reducción del ratio de eficiencia (Cost/Income) en los últimos años hasta un 40.6% en el 2016 (41.5% en 2015). Destacó en 2016 la gestión a nivel de BCP Individual, no solo de los gastos sino también de los ingresos, lo que permitió obtener un crecimiento del gasto operativo de 0.5% respecto al 2015, mientras que los ingresos crecieron 2.8% en el mismo periodo.

El Programa de Eficiencia del BCP Individual fue implementado en el 2013 con la creación de la División de Eficiencia y desde entonces al cierre del 2016, el ratio de eficiencia se ha reducido en más de diez puntos básicos, desde 50.9% registrado al cierre del 2012.

Reclamos

Durante el 2016 trabajamos en reducir las cuatro principales causas de los reclamos, lo cual permitió disminuirlos en 12.4 mil al mes, en promedio (-26% respecto al 2015). Esta iniciativa se enmarca en un esfuerzo transversal por mejorar la experiencia del cliente bajo el pilar estratégico de Clientes Contentos, mediante mejoras en la calidad de atención y tiempos de respuesta. El volumen anual de reclamos fue 684 mil, con un tiempo de atención promedio de 12.6 días, bajo un estándar de calidad promedio de 98.5%.

Compras

Continuando con la centralización de adquisiciones para aprovechar economías de escala y experiencia de negociadores especializados, al cierre del 2016 alcanzamos a gestionar 80% de las compras del BCP con ahorros de 10.8% sobre el volumen negociado en este periodo.

Cobranzas

El 2016 se caracterizó por la búsqueda del incremento de la productividad en los canales internos y externos, principalmente a través de: (1) la gestión dinámica de la estrategia y (2) la reasignación de carteras a los canales de cobranza según su efectividad, eficiencia de recursos, y segmentación de clientes con base en modelos estadísticos.

Además, se continuó con los esfuerzos por incrementar la recuperación en todas las carteras mediante: (1) la generación de nuevos productos de refinanciamiento, (2) nuevas campañas de descuento en cuotas para cartera castigada y en cobranza judicial, (3) mejor gestión de las herramientas técnicas del canal telefónico, (4) despliegue de una nueva versión de cargador automático, y (5) reasignación de metas y recursos entre canales.

Gestión del fraude y seguridad

En el marco del Modelo Integral de Seguridad Bancaria del BCP, en el 2016 se consolidó la estrategia preventiva en investigaciones operativas y financieras, a través del: (1) uso de un modelo de *scoring* para identificar riesgos de fraude en créditos Banca Minorista y (2) desarrollo de "evaluaciones programadas – COSO 2013" con un modelo y plataforma tecnológica para identificar operaciones de riesgo en la etapa de originación.

Asimismo, se desplegaron iniciativas de prevención de riesgos en los desarrollos de banca digital y seguridad documentaria, así como, respuestas efectivas ante incidentes de fraude cibernético.

En el ámbito de gestión del riesgo de desastres, se realizaron estudios con el aplicativo de estimación SIGRID con base en el convenio con el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (CENEPRED)

de la Presidencia del Consejo de Ministros, lo cual permitió actualizar las medidas preventivas y protocolos de respuesta ante riesgos para la continuidad operativa a nivel nacional.

Proyectos de optimización operativa

Bajo el esquema de Servicios Compartidos Credicorp, aplicamos metodologías de optimización de procesos en ocho proyectos en el BCP, Pacífico Seguros, AFP Prima y Credicorp Capital, los cuales generaron reducciones en tiempos del ciclo de 49%, y eficiencias en gestión de los procesos de 19%, en promedio.

Control Interno

Conforme a nuestra misión, durante el 2016 nos enfocamos en evaluar permanentemente la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno del BCP, con el objetivo de mejorar y proteger el valor de la corporación, proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis basado en riesgo. Para ello, la unidad de auditoría interna planifica anualmente su evaluación mediante un sistema de *scoring* que utiliza ocho atributos para clasificar los procesos de auditoría en un ciclo esperado de tres años para los procesos relevantes.

Entre las actividades más resaltantes del 2016 destacamos las siguientes:

- El resultado de la evaluación interna, en cumplimiento con la Norma 1311 del Instituto de Auditores Internos Global (IIA por sus siglas en inglés) por sexto año consecutivo, fue "Cumple Generalmente" (máxima calificación posible según el IIA) como resultado del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad. Cabe señalar que en setiembre de 2013, obtuvimos la

Certificación Internacional de la Calidad a la Actividad de la Auditoría Interna con una calificación de "Cumple Generalmente" otorgada por el IIA en la Evaluación Externa de la Calidad, conforme a la Norma 1312 del IIA. Ambos resultados evidencian que la Actividad de Auditoría Interna del BCP cumple con las Normas Internacionales para la Práctica Profesional, los Principios Fundamentales y el Código de Ética del IIA.

- Contamos con un Índice de Satisfacción de Auditado (ISA) de 4.1 sobre 5.0, por encima de la meta de 3.9, lo cual evidencia el alto valor percibido por la labor de Auditoría Interna BCP.
- Cumplimos con nuestro Plan Anual de Auditoría basado en Riesgos, emitiendo 262 informes de Auditoría, los cuales incluyen los trabajos que los auditores del BCP realizan en su rol corporativo. La disminución de Informes respecto al 2015 responde al traslado de la labor de Consultoría de Agencias a la División Comercial alineados con la búsqueda de eficiencias en la empresa.

Informes de auditoría realizados por la División de Auditoría Interna*

	2013	2014	2015	2016
BCP	240	281	287	222
BCP Bolivia	3	1	1	1
BCP Miami	5	5	5	5
Mibanco**	2	2	3	2
Otras empresas de Credicorp	36	35	30	32

Total	286	286	324	262
--------------	------------	------------	------------	------------

* El número de informes por año ha sido ajustado a la cantidad de unidades auditadas.

** Información de Edyficar hasta el 2014. A partir del 2015 se presenta la información de Mibanco.

- Al finalizar el 2016, 98% del personal de la División de Auditoría es profesional y 41% cuenta con grado académico de Magister / Master / MBA. De los 87 auditores de la División de Auditoría del BCP, 36 han finalizado estudios de Maestría, además de otras 56 certificaciones internacionales por parte de instituciones mundialmente reconocidas tales como el IIA, ISACA, IIPER, FIBA, entre otros. Cabe resaltar que 34 de nuestros auditores son miembros del Instituto de Auditores Internos y 17 son miembros del ISACA - *Information Systems Audit and Control Association*,
- Hemos desplegado el proyecto Chaninchay, que en quechua significa "dar valor"; el objetivo del proyecto entrelaza los conceptos de auditoría continua, data analítica, y criptografía, para entregar una filosofía de trabajo que busca en todos nuestros procesos de auditoría prevenir y no solo detectar fallas de control a través de minería de datos.
- Un equipo de nuestros colaboradores fue ganador del tercer concurso de Ensayos sobre Auditoría Interna Bancaria, organizado por el Comité Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAIN) de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN); el tema ganador fue la "Metodología de auditoría para la evaluación de la valorización del crédito mercantil (*Goodwill*)", mostrando el liderazgo e innovación de nuestro banco y colaboradores en procedimientos de Auditoría Interna en la región.

Cumplimiento

Tenemos un Sistema Corporativo de Cumplimiento, que se basa en estándares internacionales, que nos permite cumplir con las exigencias regulatorias y ofrecer a nuestros clientes un respaldo legal y reputacional. Dentro de nuestro sistema contamos con los siguientes programas implementados: Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), Control de Listas Internacionales, Transferencia Fiscal, Cumplimiento Normativo, Ética y Conducta, Anticorrupción, Prevención del Abuso de Mercado, Protección de Datos Personales, Seguridad y Salud en el Trabajo y Protección al Consumidor.

Durante el año 2016 realizamos las siguientes acciones:

- En el **Programa PLAFT**, implementamos los controles en las operaciones de clientes y productos de alto riesgo. Durante este período, actualizamos la evaluación de riesgo de lavado de activos de cada uno de los clientes, productos, canales y zonas del

banco; y determinamos el perfil de riesgo de lavado de activos al que se está expuesto.

- En **Transparencia Fiscal** gestionamos los programas de Intercambio de Información Tributaria de las regulaciones FATCA y CRS. Durante el 2016 realizamos actividades orientadas a cumplir los hitos regulatorios de ambas normativas en las empresas Credicorp y se culminó la Fase I de adecuación a la normativa. La Fase II que alcanza las etapas de Evaluación, Diagnóstico e implementación de Controles se desarrollará durante el 2017 y parte del 2018.
- En el Programa de **Cumplimiento Normativo**, establecimos como objetivo principal, implementar una estructura que permita identificar y definir las acciones necesarias para velar por el adecuado cumplimiento de la normativa que le sea aplicable a las empresas del grupo Credicorp; así, buscamos prevenir, detectar y corregir cualquier actividad que vaya contra el cumplimiento de la normativa vigente. En ese sentido, buscamos evidenciar a nuestros grupos de interés, el compromiso de la empresa por llevar a cabo una conducta diligente y alineada a ley que permita desarrollar una cultura de Cumplimiento sólida en cada miembro de la organización.
- En el Programa de **Ética y Conducta**, con el propósito de robustecer la cultura de integridad, transparencia y ética en las empresas, desde inicios del 2016 desplegamos la campaña de registro OBA sobre Actividades Externas, Negocios Familiares y Relacionados, la misma que culminamos en el 2do semestre del año alcanzando durante estos meses una participación exitosa de casi el 100% de los colaboradores. Con el objetivo de fortalecer el sistema de denuncias de la organización, modificamos la denominación del canal a Alerta GenÉtica Credicorp y desplegamos una campaña con la finalidad de posicionar el nuevo canal como algo cercano, amigable y efectivo. Esta campaña estuvo basada en los siguientes 04 mensajes: "No te hagas de la vista gorda", "Directo y sin escalas", "Tu seguridad está garantizada" y "Tomamos cartas en el asunto".
- En el Programa **Anticorrupción** establecimos las pautas y los lineamientos que deben cumplir todos los colaboradores a fin de disminuir el potencial riesgo de corrupción y/o soborno. Para el logro de este objetivo, desarrollamos una estructura que permite mantener un ambiente de control donde la integridad, honestidad y transparencia prevalezcan en las acciones de los colaboradores, siendo entendido por ellos que su deber como colaborador Credicorp es conducirse dentro de las restricciones

establecidas por la regulación local y extranjera referida a la mitigación del riesgo de corrupción y/o soborno.

- Durante el 2016, en el Programa **Prevención y Detección del Abuso de Mercado**, reforzamos los lineamientos y establecimos controles adicionales para dar cumplimiento a nuevas regulaciones locales e internacionales (Market Abuse Regulation – Europa, Nuevo Reglamento de Agentes de Intermediación – Perú, Reglamento de Inversiones en las Empresas de Seguros bajo supervisión de la SBS – Perú, entre otras). Además, gestionamos adecuadamente los potenciales conflictos de intereses que puedan surgir en las actividades de inversión o de asesoría financiera desarrolladas por las Empresas Credicorp, buscando siempre priorizar los intereses de los clientes.
- En el Programa **Protección de Datos Personales (PDP)**, actualizamos la Política Corporativa ratificada en el Directorio de Credicorp y del BCP, implementamos la cláusula de PDP para obtener el consentimiento tanto de clientes como de colaboradores y en cláusulas para proveedores, reforzamos virtualmente los procedimientos de atención de derechos protegidos

(acceso, rectificación, cancelación, oposición y revocación), y sobre la Ley en general, continuamos con la implementación de acciones para cumplir con las medidas de seguridad para el tratamiento físico y lógico de los datos personales, brindamos asesoría y soporte a las unidades de negocio para viabilizar iniciativas del productos, servicios, y canales nuevos, entre otros.

- En el programa **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**, reforzamos la cultura de ambientes seguros y saludables y desplegamos controles sobre ergonomía, riesgos psicosociales, protección contra la radiación solar y protección de madres gestantes y discapacitados. Asimismo, contamos con la participación activa de los colaboradores en el Comité SST, en donde hacen seguimiento al Programa Anual y a la investigación de accidentes e incidentes así como propuestas de mejoras en beneficio de todos.
- Dentro del programa **Protección al Consumidor**, realizamos acciones de manera proactiva y por encima de las exigencias normativas, con el objetivo de ayudar a fortalecer la relación del banco con sus clientes.

Gestión y Desarrollo Humano



Bienestar
Talento
Somos BCP
Reclutamiento y selección
Asesoría
Aprendizaje
Compensaciones

Bienestar

En el 2016, continuamos orientados en mejorar el bienestar de nuestros colaboradores en los frentes de salud, beneficios financieros, facilidades, servicios internos y descuentos.

En el ámbito de salud, contamos con un examen preventivo gratuito para nuestros colaboradores, así como el seguro de la EPS con una tarifa preferente. También ofrecemos orientación psicológica y nutricional, menús balanceados en los comedores y gimnasios en nuestras principales sedes. Además, nuestras colaboradoras pueden utilizar lactarios, los cuales han sido implementados a nivel nacional.

En los beneficios financieros, ofrecemos préstamos administrativos para emergencias sin ninguna tasa de interés. Adicionalmente, nuestros colaboradores se convierten en embajadores de nuestra marca, cuando les brindamos créditos personales, hipotecarios y tarjetas de crédito con tasas y condiciones preferentes.

En cuanto a facilidades y servicios internos, ofrecemos un esquema de horario flexible según el puesto de trabajo, vacaciones divertidas para los hijos de nuestros colaboradores, un club para actividades de esparcimiento familiar (en Lima), buses de transporte desde diferentes puntos hacia nuestras sedes y un lugar en donde se ofrecen servicios de lavandería, peluquería, y zonas de esparcimiento. Para atender a nuestros colaboradores eficientemente, contamos con una línea telefónica, donde nuestros Asesores Somos BCP orientan y resuelven las consultas que tengan. También tenemos una web donde se explican los beneficios (www.somosbcp.com), en la cual se detalla los descuentos en restaurantes, tiendas comerciales, retail, entidades educativas y centros de entretenimiento y deporte.

Talento

En el Área de Gestión del Talento nos enfocamos en tres puntos que consideramos claves para nuestra gestión:

- Atracción y selección: contamos con una estrategia para liderar la atracción de profesionales con un título de Máster en Administración (MBA por sus siglas en inglés) de universidades que encabezan los rankings de las mejores universidades del mundo. En 2015 fuimos patrocinadores y también participamos como reclutadores invitados en ferias de universidades Tops en EE.UU y Europa
- Identificación y evaluación de talentos: es un proceso que cuenta con una metodología objetiva a través del cual identificamos colaboradores con alto potencial que ocuparan puestos gerenciales a futuro.
- Desarrollo de habilidades de liderazgo: ofrecemos programas focalizados en el desarrollo de competencias y habilidades que requieren los talentos para sus desafíos actuales y futuros. Para diseñar e implementar los programas trabajamos con dos proveedores, Center for Creative Leadership (EE.UU) y Terserorden (Chile), líderes en desarrollo de liderazgo de ejecutivos a nivel mundial.

El equipo de Gestión del Talento acompaña a los talentos durante su desarrollo dentro de Credicorp. Además, los grupos de talento cuentan con diferentes mecanismos de retención tanto de corto como largo plazo, que forman parte de la propuesta de valor.

Finalmente, continuamos asesorando a las gerencias de las empresas Credicorp en todo lo relacionado con el desarrollo de sus talentos.

Somos BCP

Han pasado seis años desde que lanzamos Somos BCP con el ambicioso objetivo de convertirnos en la mejor opción para trabajar en el Perú. Somos BCP es un programa de escucha permanente, en el que constantemente recogemos las inquietudes de nuestros colaboradores para luego evaluarlas y elaborar planes de acción que resuelvan las mismas. Esta fórmula ha demostrado su efectividad en los resultados obtenidos a través de los años: en nuestra última encuesta de clima laboral, por ejemplo, ha llegado a una favorabilidad récord de 84%, lo que equivale a una mejora de 100 pbs con respecto al 2015 y de 300 pbs con relación al 2014, lo cual nos coloca en una posición de vanguardia internacional.

Estos resultados son el reflejo directo de muchas de las acciones priorizadas bajo el paraguas de Somos BCP, acciones que son transversales a toda la organización, así como las más de cien iniciativas priorizadas y desarrolladas por los equipos de trabajo de cada Gerencia Central que contribuyen activa y entusiastamente con el proyecto.

Reclutamiento y selección

Continuamos consolidando nuestra estrategia de posicionamiento de la Marca Empleador BCP, difundiendo nuestra propuesta de valor a través de nuestros Embajadores BCP en las diferentes universidades e institutos del país y canales digitales para asegurar nuestra llegada a las nuevas generaciones. Todo ello con la finalidad de cubrir, según perfil y tiempos requeridos, las más de 5,000 vacantes solicitadas anualmente.

En este contexto, 93% de nuestros procesos de selección se manejan dentro de los plazos acordados, habiendo logrado una mejora de 11% respecto del 2015. Es importante mencionar también que hemos sido reconocidos por tercer año consecutivo como la Mejor Empresa en donde los peruanos anhelan trabajar y por cuarto año como el banco #número uno para trabajar en el país según el ranking realizado por Apoyo Comunicaciones y Laborum (a través de una encuesta nacional a más de 11,000 personas).

Nos esforzamos también por garantizar la difusión interna y transparencia de las oportunidades laborales y continuamos utilizando nuestro modelo de evaluación por competencias en los procesos de selección, consolidando así nuestro nuevo modelo RPO (*Recruitment Process Outsourcing*).

Asesoría

Nuestra misión es ser un socio estratégico del negocio brindando asesoría en gestión de personas y buscando transformar necesidades en proyectos que impulsen el logro de los resultados del banco. En el 2016, el posicionamiento del asesor se ha fortalecido gracias a un modelo de atención cercano con el cliente, al desarrollo de relaciones colaborativas con especialistas, y a la mejora continua de los procesos y productos enfocados en otorgar valor al cliente.

Esto ha permitido focalizar aún más las funciones del Asesor al desarrollo de proyectos de mejora del desempeño de las unidades, encaminando los objetivos del proyecto hacia los objetivos estratégicos del negocio. Creemos que nuestros colaboradores son la mejor inspiración y marca del Banco, por lo que continuamos asesorando a jefes y Líderes BCP en la gestión del clima laboral, logrando un resultado histórico de 84% de favorabilidad, que nos sitúa entre los diez con mejores resultados dentro de las encuestas en el mercado regional de HAY GROUP.

Aprendizaje

A través del Campus BCP, nuestra plataforma virtual de aprendizaje que hoy atiende a todos los colaboradores del BCP e incluso subsidiarias, se desplegó un total de 250 cursos virtuales durante el 2016 a los 16,600 colaboradores, lo que sumó un total de 223,502 horas invertidas en cursos virtuales, que representan 20.2% del total de horas de capacitación impartidas durante el año (1.11 millones de horas).

Se continuó consolidando el proyecto de Escuelas de Negocios en el BCP y sus cuatro escuelas (Líderes, Banca Minorista, Riesgos y Banca Mayorista) habiéndose incrementado en 11% la oferta formativa hacia colaboradores respecto al 2015. Además con la descentralización de los programas formativos masivos con el uso de plataformas de aprendizaje a distancia (tipo WEBEX), simuladores virtuales y tutores en línea, que reduce la necesidad de viajes para la capacitación inicial y ha permitido reducir el gasto en promedio 30% en el 2015 y 26% en el 2016 en los programas donde se ha aplicado la descentralización. La Escuela de Líderes a través de su Programa para Gerentes Medios y su Programa para Jefes, ha capacitado hasta el 2016 a 1,504 líderes de diversos niveles y continúa desplegándose en el 2017.

Compensaciones

Durante el 2016, nos enfocamos en la mejora de la Gestión de nuestros sistemas de Remuneración Variable, buscando hacerlos más eficientes y motivadores, a través de los Comités de *Governance* de Remuneración Variable, en los cuales conjuntamente con las gerencias del negocio definimos lineamientos que buscan obtener mejores resultados de negocios mediante una eficiente asignación de incentivos salariales: este año logramos que 100% de la unidades de negocios con Sistemas de Remuneración Variable, cuenten con un Comité de Governance.

Así también tuvimos la oportunidad de acompañar al negocio durante el proceso de Valorización de Puestos y definición de Estructuras Salariales para el flamante Centro de Innovación del BCP.

A lo largo del año, continuamos participando en el desarrollo de Proyectos de gestión de compensaciones de las principales empresas de Credicorp.

En este año también llevamos a cabo el Estudio de Compensación Ejecutiva para posiciones de Alta Dirección de las principales empresas del Perú, bajo la conducción de la consultora internacional MERCER, a efectos de confirmar nuestro posicionamiento salarial dentro de este segmento exclusivo del mercado laboral peruano.

Responsabilidad Social

Programa de Educación Financiera BCP

Durante el 2016, implementamos el Programa de Educación Financiera BCP dirigido a la población no bancarizada. Su objetivo es asegurar que los que ingresen al sistema financiero en el futuro puedan hacer uso adecuado y responsable de los servicios y productos financieros e incrementen así su bienestar. La metodología empleada (edutainment) es el resultado de una fusión entre la educación y el entretenimiento, así como de actividades participativas mediante las cuales se imparte conceptos como sistema financiero formal, ahorro, presupuesto, crédito y seguro.

- **Contigo en tus Finanzas en Aula:** desarrollamos en los jóvenes en edad escolar conocimientos, actitudes y prácticas financieras adecuadas para su transición a la vida adulta. Se trata de una intervención integral, coordinada con el Ministerio de Educación del Perú (Minedu), mediante la cual facilitamos la implementación de sesiones de clase a los alumnos. Durante el 2016, beneficiamos a 165 docentes y 23,000 alumnos de primero a quinto de secundaria.
- **Feria de Educación Financiera Universitaria “Todo sobre Lucas”:** buscamos concientizar e informar a jóvenes estudiantes de universidades e institutos superiores de Lima sobre la importancia del manejo responsable de las finanzas personales y familiares, y los beneficios de participar del sistema financiero formal. Logramos beneficiar a 90,500 jóvenes durante el 2016.
- **Miniserie web “Los Planes de El Ricky”:** producimos una serie web educativa de ocho capítulos que busca sensibilizar a un público joven sobre el buen manejo de las finanzas personales y el sistema financiero formal. La difusión de la serie se realizó a través de la página de Facebook y Youtube del BCP y logro tener durante el 2016 un promedio de 625,000 vistas por capítulo.

Programa Semillero de Talentos BCP

Este programa es una iniciativa de Responsabilidad Social del BCP, que provee acceso a la educación superior de calidad a jóvenes talentosos, altamente motivados pero de escasos recursos, con el objetivo de transformar sus vidas, generar movilidad social, y de esta manera contribuir al desarrollo del país. Además del financiamiento necesario, ofrece acompañamiento psicopedagógico y actividades de desarrollo del talento para que los beneficiarios alcancen su máximo potencial y se inserten exitosamente al mundo laboral.

350

graduados de la universidad

1,000

jóvenes beneficiados

Obras de Infraestructura

Apoyamos al Estado peruano en la reducción de la brecha de infraestructura, a través del mecanismo de Obras por Impuestos. Al 2016, suscribimos un total de 77 convenios para obras de infraestructura pública en los departamentos de Arequipa, Áncash, Cusco, Junín, La Libertad, Loreto, Pasco, Lima, Ica, Piura, Puno y Tacna, así como en la Provincia Constitucional del Callao.

S/ 734
millones

de inversión comprometida.

2.8
millones

de personas beneficiadas.

sectores
atendidos

saneamiento, educación,
transporte, salud y seguridad.

Voluntarios BCP

Involucramos a los voluntarios en el proceso de fortalecimiento de la educación en el país, en la medida que 90% de nuestra cartera de proyectos está destinada a educación. Hace más de 11 años los colaboradores invierten horas de trabajo voluntario diseñando, ejecutando y desarrollando diversas actividades que permiten atender necesidades de poblaciones vulnerables, todo esto con el respaldo de la Alta Gerencia. Durante el 2016, logramos que 2,000 voluntarios participen más de 3,658 veces en los proyectos que gestionamos.

2,000

voluntarios.

Programa medioambiental

Incorporamos la gestión ambiental en nuestras operaciones a través del cálculo de la huella de carbono y con el diseño de proyectos que buscan un mejor uso de recursos y reducir emisiones de CO₂. Los proyectos están relacionados con la gestión de residuos sólidos y transporte de colaboradores.

Líder indiscutible en el sector microempresa con una importante participación de mercado.

- **Primer lugar en PDM en el segmento de la micro y pequeña empresa**
En el 2016, Mibanco consolidó su participación de mercado en el segmento objetivo de la micro y pequeña empresa (segmento que mantiene una deuda en el sistema financiero inferior a S/ 150 mil) incrementándose a 25.9% al cierre de 2016 versus el 25.0% de 2015.
- **Primer lugar en número de clientes de la microempresa**
Mibanco se ubicó en el primer lugar en cuanto a número de clientes de la microempresa, alcanzando una participación de mercado de 31.6% (524,189 clientes) al cierre del 2016.
- **Primer lugar en colocaciones al segmento microempresa**
Al cierre del 2016, Mibanco ocupó el primer lugar en el segmento microempresa (segmento que mantiene una deuda en el sistema financiero inferior a S/ 20 mil) con un monto de colocaciones de S/ 2,456 millones, obteniendo una participación de mercado de 27.0%
- **Sólido crecimiento en colocaciones**
Al cierre del 2016, Mibanco alcanzó S/ 8,619 millones en colocaciones dado el crecimiento de su cartera en S/ 791 millones versus 2015, lo que le permitió mejorar su posición ubicándose en quinto lugar dentro del sistema bancario.
- **Importante crecimiento de las utilidades**
Durante el 2016 hemos consolidado la fusión a través de una estrategia enfocada en la mejora de la productividad y la calidad crediticia. Así también, reforzamos los controles de aprobación de gastos, negociamos con proveedores e implementamos compras corporativas para mejorar la eficiencia operativa. Todo esto nos ha permitido generar valor para la organización, duplicando nuestras utilidades, logrando al cierre de la gestión S/ 313 millones aproximadamente respecto a los S/ 154 millones aproximadamente que alcanzamos en el 2015.
- **Excelente rentabilidad**
Al cierre de 2016, Mibanco obtuvo una rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de 23.0% ubicándose en la tercera posición dentro de las empresas del sistema financiero, y la segunda dentro del grupo Credicorp.
- **Comprometidos con la inclusión financiera**
Al cierre de 2016, Mibanco bancarizó a 125 mil clientes (22.1%) quienes recibieron un crédito por primera vez a través de Mibanco. Asimismo, contamos con la red de agencias más grande de la industria de las microfinanzas, con presencia en 23 departamentos, donde el 70% de ellas se encuentran ubicadas en el interior del país. En los últimos cinco años, Mibanco ha bancarizado a más de 700 mil peruanos y peruanas, lo que constituye una expresión de su genuino compromiso con la inclusión financiera.
En noviembre de 2016, Mibanco se sumó junto a 15 instituciones a nivel mundial, a la iniciativa del Grupo del Banco Mundial para facilitar el Acceso Financiero Universal al 2020.
En el mundo existen 2 mil millones de personas que permanecen excluidos del sistema financiero formal. Mibanco, comprometido con su misión y reconociendo su rol como institución líder de las microfinanzas, ha decidido sumarse a este esfuerzo a favor de la inclusión financiera universal comprometiéndose en abrir dos millones de cuentas de ahorro en los próximos cuatro años.

Continuamos fortaleciendo la gestión financiera

- **Mejora en la productividad de los Asesores de Negocios**
Durante el 2016 se realizó un trabajo intenso para mejorar la productividad de nuestro equipo comercial. El número de operaciones por asesor se incrementó a 19.8 operaciones el cierre de 2016 versus las 17.6 operaciones realizadas al cierre del año anterior. Esto sumado al inicio del nuestro proyecto Gestion Efectiva, busca mejorar aún más la productividad de nuestros asesores; así como, la mora y retención de nuestros clientes.
- **Gestión Integral de Riesgos**
En el 2016, se ha consolidado la gestión de riesgos, obteniendo muy buenos resultados en los distintos riesgos que enfrenta Mibanco y que se evidencian en una menor morosidad (4.46% al cierre del 2016), menores ratios de provisión sobre cartera y margen, así como mejor nivel de cobertura de provisiones respecto a la cartera atrasada, todo ello en el marco de un adecuado nivel de cumplimiento en las métricas de apetito por riesgo y buenos resultados en las auditorías recibidas.
- **Calificación crediticia**
Al cierre de 2016, a nivel local Mibanco mantiene la categoría A, la más alta otorgada tanto por la empresa Apoyo & Asociados Internacionales (asociada a Fitch Ratings) como por la empresa Equilibrium (afiliada a Moody's). Así también, a nivel internacional, Mibanco mantiene el grado de inversión otorgado por Standard & Poors con la categoría BBB.

Premios

- **Mejor banco de microfinanzas - Global Banking & Finance Review,**
En diciembre de 2016, Mibanco, fue reconocido por la prestigiosa publicación británica Global Banking & Finance Review como el "Mejor Banco de Microfinanzas en el Perú 2016".
Los Global Banking & Finance Review Awards fueron creados en el 2011 para reconocer a las empresas que destacan de manera sobresaliente en la industria en la que se desenvuelven. Los premios reflejan el liderazgo, estrategia comercial, logros en el ámbito financiero y la innovación dentro de la comunidad financiera global.
- **Campaña Para una nueva versión del Perú, una nueva versión de Mibanco - Effie**
En junio de 2016, nuestras campañas "Muchacho Provinciano", "Asesores" y "Cholo Soy" obtuvieron el Premio Effie de Plata en la categoría de relanzamiento. Empoderamiento, relacionamiento y reivindicación. Para Mibanco esta es una línea de comunicación coherente, a través de la cual busca resaltar el esfuerzo y el ingenio de los emprendedores para salir adelante y nos impulsa a seguir conectándonos con nuestros clientes para promover la inclusión financiera.

5 — Premios



Primer puesto

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Perú 2016 – MERCO 2016

Por quinto año consecutivo, el BCP ocupó el primer puesto en el ranking de Reputación Corporativa MERCO 2016. Asimismo, en MERCO 2016 el BCP también obtuvo el primer puesto en el ranking de líderes empresariales.

Mejor Empresa del Sistema Financiero para Trabajar, Primer Puesto - Merco Talento 2016

El BCP ha sido reconocido como el mejor banco para trabajar en el país, según el informe del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa - Merco Talento 2016. Para elaborar Merco Talento 2016 se efectuó más de 7,000 encuestas a colaboradores de diversas empresas, estudiantes universitarios, expertos en recursos humanos y egresados de escuelas de negocios.

Marca Empleadora 2016 - Laborum y Apoyo Comunicación

Por tercer año consecutivo, el BCP fue reconocido como el empleador más atractivo del Perú, así como la institución financiera donde más peruanos quieren trabajar, según el estudio Marca Empleadora 2016, elaborado por Laborum y Apoyo Comunicación. Estudio recogió la opinión de 11 mil personas.

Dónde quiero trabajar - Arellano Marketing

El BCP fue reconocido por cuarto año consecutivo como el mejor banco para trabajar en el país. El estudio fue elaborado por Arellano Marketing y recogió la opinión de más de 5,000 personas, quienes reconocieron al BCP como la primera opción para trabajar y evaluaron criterios como beneficios, cultura corporativa e imagen.

Euromoney Awards for Excellence 2016 – Mejor Banco en el Perú y Mejor Banco en América Latina.

El BCP ha sido reconocido como el Mejor Banco del Perú y el Mejor Banco de la Región, por la revista Euromoney.

XIII Encuesta Anual Banca Privada – Euromoney

La Banca Privada del BCP recibió dos reconocimientos internacionales por la calidad de su servicio y su asesoría de inversión especializada. El BCP fue distinguido como “La mejor banca privada 2016” para clientes peruanos tanto en el segmento de Alto Patrimonio, como en el segmento Súper Afluente, según la XIII Encuesta Anual de Banca Privada Euromoney.

Effie de Oro en Comunicación Interna - Campaña Teletón

El BCP ha sido reconocido como la empresa con la mejor campaña de Comunicación Interna en los Effie Awards 2016, concurso que evalúa los resultados de las comunicaciones de marketing en más de 30 países del mundo. El BCP recibió el Effie de Oro en la categoría de Comunicación Interna por la campaña “Teletón, Unidos valemos por 3”, la cual movilizó a sus más de 17 mil colaboradores para recaudar fondos para el evento benéfico más importante del país y que beneficia a los niños del Hogar Clínica San Juan de Dios.

Empresa con mejor infraestructura para laboral - Diseño + Productividad 2016 - 3G Office

El BCP ha sido reconocido como la empresa con las mejores oficinas para trabajar en el Perú, haciendo uso del diseño en sus espacios como una herramienta para potenciar la productividad de sus colaboradores. El ranking de Diseño + Productividad 2016, elaborado por 3G-Office, estudio de arquitectura español y la Revista Aptitus, recogió la opinión de un panel de renombrados arquitectos, que reconocieron al BCP como la organización con la mejor infraestructura en sus ambientes de trabajo.

Otros reconocimientos

XVI Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima

Se reconoció al BCP como la mejor empresa en la categoría de servicio de banca tanto para los segmentos de Banca Empresa como en Banca Personal. Asimismo, de acuerdo con la encuesta de la CCL, la Banca Móvil BCP es la aplicación para smartphones preferida por los ejecutivos para realizar transacciones financieras.

Las 10 Empresas Más Admiradas del Perú 2016, otorgado por PriceWaterhouse Coopers y la Revista G de Gestión

Por quinto año consecutivo, el BCP fue seleccionado entre las diez Empresas Más Admiradas del Perú.

Concurso “Primero: Los Clientes” – Indecopi Segundo Puesto - ABC de la Banca

El ABC de la Banca fue reconocido en la categoría “Mecanismos de Información”.

6 Estados financieros



Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Estado de situación financiera (Proforma - no auditado)
Al 31 de diciembre del 2016 y 2015

Activo	Nota	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Activo			
Fondos disponibles:	1		
Que no generan intereses		3,985,738	4,933,149
Que generan intereses		10,461,303	16,527,626
		<u>14,447,041</u>	<u>21,460,775</u>
Efectivo en garantía, pactos de reventa y financiamiento con valores		10,926,254	10,122,524
Inversiones:			
Valores negociables	2	2,423,697	1,514,758
Inversiones disponibles para la venta	3	6,989,027	8,560,401
Inversiones al vencimiento		4,798,008	3,585,392
		<u>14,210,732</u>	<u>13,660,551</u>
Cartera de créditos, neto:	4		
Cartera de créditos, netas de intereses no devengados		86,721,199	88,050,934
Provisión para créditos de cobranza dudosa		(4,003,673)	(3,838,009)
		<u>82,717,526</u>	<u>84,212,925</u>
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto		1,541,596	1,724,323
Aceptaciones bancarias		491,139	222,496
Crédito mercantil e intangibles, neto		1,125,657	1,059,399
Otros activos	5	2,143,382	3,374,608
Total activo		127,603,327	135,837,601

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Estado de situación financiera (Proforma - no auditado)
Al 31 de diciembre del 2016 y 2015

Pasivo y patrimonio neto	Nota	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Pasivo y patrimonio neto			
Depósitos y obligaciones:	6		
Que no generan intereses		24,521,110	26,630,001
Que generan intereses		49,804,051	57,552,620
		<u>74,325,161</u>	<u>84,182,621</u>
Cuentas por pagar por pactos de recompra y préstamos de valores		13,766,469	12,696,685
Deudas a bancos y corresponsales	7	8,296,814	9,142,703
Aceptaciones bancarias		491,139	222,496
Bonos y deuda subordinada emitidos	8	14,551,570	14,445,670
Otros pasivos	5	2,227,241	2,869,031
Total pasivo		113,658,394	123,559,206
Patrimonio neto			
Capital social		6,772,966	5,560,671
Reservas		3,363,356	2,939,044
Ganancias no realizadas		19,205	99,197
Utilidades acumuladas		3,640,081	3,514,812
		<u>13,795,608</u>	<u>12,113,724</u>
Interés Minoritario		149,325	164,671
Total patrimonio neto		13,944,933	12,278,395
Total pasivo y patrimonio neto		127,603,327	135,837,601

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Estado consolidado de ganancias y pérdidas (Proforma - no auditado)
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015

	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Ingresos por intereses y dividendos		
Intereses por cartera de créditos	8,915,309	8,247,890
Intereses sobre depósitos en bancos	36,426	25,769
Intereses sobre valores negociables e inversiones disponibles para la venta	598,168	432,237
Otros ingresos por intereses	58,553	273,490
Total ingresos por intereses y dividendos	9,608,456	8,979,386
Gastos por intereses		
Intereses sobre depósitos y obligaciones	(850,964)	(655,545)
Intereses sobre bonos y deuda subordinada emitida	(722,093)	(670,131)
Intereses sobre deuda con bancos y corresponsales y préstamos	(875,778)	(836,312)
Otros gastos por intereses	(145,108)	(116,997)
Gastos por intereses	2,593,943	(2,278,985)
Ingresos netos por intereses y dividendos	7,014,513	6,700,401
Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperos	(1,729,291)	(1,849,073)
Ingresos netos por intereses y dividendos después de la provisión para créditos de cobranza dudosa	5,285,222	4,851,328
Otros ingresos		
Comisiones por servicios bancarios	2,202,658	2,070,234
Ganancia neta en operaciones de cambio	661,445	727,082
Ganancia neta en la venta de valores	48,241	403,988
Otros	90,168	75,315
Total otros ingresos	3,002,512	3,276,619
Otros gastos		
Remuneraciones y beneficios sociales	(2,255,977)	(2,230,452)
Gastos administrativos	(1,689,327)	(1,585,165)
Depreciación y amortización	(347,469)	(344,808)
Otros	(117,925)	(98,687)
Total otros gastos	(4,410,698)	(4,259,112)

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Estado consolidado de ganancias y pérdidas (Proforma - no auditado)
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015

	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Utilidad antes del resultado por traslación y del impuesto a la renta	3,877,036	3,868,835
Resultado por diferencia en cambio	(57,967)	17,880
Impuesto a la renta	(989,446)	(1,103,283)
Utilidad neta de la operación continuada	2,829,623	2,783,432
Utilidad neta de la operación discontinuada	125,041	70,961
Utilidad neta	2,954,664	2,854,393
Atribuible a la matriz	2,936,427	2,842,665
Interés Minoritario	18,237	11,728
	2,954,664	2,854,393
Utilidad neta por acción básica y diluida (en soles) de las operaciones continuadas	0.4004	0.3939
Utilidad neta por acción básica y diluida (en soles) de las operaciones discontinuadas	0.0177	0.0100
Promedio ponderado del número de acciones en circulación, ajustado por división de acciones (en miles)	7,066,346	7,066,346

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Conciliación entre la utilidad según Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas en el Perú aplicable a entidades financieras (PCGA-Perú) y según Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's)

	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Utilidad neta reportada en Soles según PCGA-Perú	2,925,550	2,777,586
Ajustes incorporados NIIF's		
Diferencia entre utilidad local y NIIF's de Mibanco y otras subsidiarias	22,311	47,625
Reversión de la provisión riesgo país	(3,379)	33,412
Amortización diferida Edyficar	(2,199)	(7,262)
Venta de Banco de Crédito Bolivia	(16,216)	-
Otros	10,360	(8,696)
Utilidad en soles de acuerdo a NIIFs	2,936,427	2,842,665

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - no auditado.

1. Fondos disponibles

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú	8,642,656	13,953,844
Caja y canje	3,656,699	3,806,611
Depósitos en bancos	2,145,619	3,697,536
	14,444,974	21,457,991
Intereses devengados	2,067	2,784
Total	14,447,041	21,460,775

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - no auditado.

2. Valores Negociables

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Acciones -		
Acciones negociadas en bolsa	5,697	5,022
Bonos e instrumentos similares -		
Certificados de depósito del BCRP	2,259,897	1,412,524
Bonos del Tesoro Público Peruano	108,392	-
Bonos del Tesoro Público de Otros Gobiernos	47,066	11,608
Certificados de depósito negociables	-	85,255
	2,415,355	1,509,387
	2,421,052	1,514,409
Intereses devengados	2,645	349
Total	2,423,697	1,514,758

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - no auditado.

3. Inversiones Disponibles para la venta

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2016				2015			
	Monto bruto no realizado				Monto bruto no realizado			
Certificados de deposito Negociables	Costo amortizado	Ganancias	Pérdidas	Valor razonable estimado	Costo amortizado	Ganancias	Pérdidas	Valor razonable estimado
	S/ (000)	S/ (000)	S/ (000)	S/ (000)	S/ (000)	S/ (000)	S/ (000)	S/ (000)
Vencimiento fijo -								
Certificados de deposito del BCRP	4,796,142	6,466	-	4,802,608	4,601,110	727	(8,252)	4,593,585
Bonos del Tesoro Público	339,836	37	(7,835)	332,038	1,140,179	2,441	(21,424)	1,121,196
Bonos corporativos, de arrendamiento financiero y subordinados	1,361,858	13,927	(26,587)	1,349,198	1,751,430	14,676	(26,698)	1,739,408
Certificados del Banco Central de Bolivia	-	-	-	-	151,924	519	(6)	152,437
Instrumentos de titulización	157,229	8,469	-	165,698	25,679	28	(30)	25,677
Cuotas de participación en el Fondo RAL	-	-	-	-	694,915	-	-	694,915
Participación en fondos mutuos	12	732	-	744	83,241	-	-	83,241
Bonos de organismos financieros internacionales	197,547	585	(139)	197,993	-	-	-	-
Certificados de depósito Negociables	-	-	-	-	88,404	162	-	88,566
Otros	-	-	-	-	4,550	-	-	4,550
	6,852,624	30,216	(34,561)	6,848,279	8,541,432	18,553	(56,410)	8,503,575
Acciones -								
Cotizadas en bolsa	101,166	-	(615)	100,551	4,243	1,289	(504)	5,028
No cotizadas en bolsa	1,633	473	-	2,106	81	85	-	166
	102,799	473	(615)	102,657	4,324	1,374	(504)	5,194
	6,955,423	30,689	(35,176)	6,950,936	8,546,020	19,927	(56,914)	8,508,769
Intereses devengados				38,091				51,632
Total				6,989,027				8,560,401

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - no auditado.

3. Inversiones Disponibles para la venta

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2016 Valor de mercado S/ (000)	2015 Valor de mercado S/ (000)
Hasta 3 meses	1,120,788	3,358,087
De 3 meses a 1 año	2,505,929	2,022,824
De 1 a 3 años	1,909,705	1,655,996
De 3 a 5 años	247,787	294,284
Más de 5 años	1,063,327	1,161,331
Sin vencimiento (acciones)	103,400	16,247
Total	6,950,936	8,508,769

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - No Auditados

4. Cartera de crédito, neto

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Créditos directos		
Préstamos	64,009,043	64,788,881
Arrendamiento financiero	8,302,898	9,574,964
Tarjetas de Crédito	6,965,845	6,954,298
Descuentos	1,919,270	1,794,928
Sobregiros y adelantos en cuenta corriente	147,009	71,828
Documentos por cobrar adquiridos	1,428,571	1,261,517
Créditos refinanciados y reestructurados	830,157	779,540
Créditos vencidos y en cobranza judicial	2,517,678	2,309,413
	86,120,471	87,535,369
Más (menos) -		
Intereses devengados	715,416	718,177
Intereses no devengados	(114,688)	(202,612)
Provisión para créditos de cobranza dudosa	(4,003,673)	(3,838,009)
Total créditos directos, netos	82,717,526	84,212,925
Créditos indirectos	18,815,093	19,251,619

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - no auditados.

b) Colocaciones directas distribuidas por sector económico:

	2016 S/ (000)	%	2015 S/ (000)	%
Sector				
Manufactura	12,461,946	14.5	12,463,364	14.2
Préstamos hipotecarios	12,484,325	14.5	13,037,273	14.9
Comercio	12,985,729	15.1	14,803,640	16.9
Préstamos de consumo	9,102,232	10.6	11,282,568	12.9
Electricidad, gas y agua	4,327,189	5.0	4,257,541	4.9
Microempresas	4,078,979	4.7	10,825,304	12.4
Negocio de bienes raíces y servicio de arrendamiento	6,553,603	7.6	159,647	0.2
Minería	2,145,099	2.5	2,548,146	2.9
Comunicaciones, almacenaje y transporte	4,485,618	5.2	2,698,313	3.1
Agricultura	1,658,189	1.9	1,567,537	1.8
Servicios financieros	2,351,356	2.7	3,779,384	4.3
Construcción	1,533,977	1.8	1,402,332	1.6
Pesquería	279,544	0.3	291,909	0.3
Educación, salud y otros servicios	5,359,211	6.2	5,507,094	6.3
Otros	6,313,474	7.4	2,911,317	3.3
Total	86,120,471	100	87,535,369	100

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - no auditados.

c) Clasificación de las colocaciones por riesgo:

Clasificación de créditos	2016		Créditos indirectos		Total	
	Créditos directos S/ (000)	%	S/ (000)	%	S/ (000)	%
Normal	80,162,117	93%	17,641,715	94%	97,803,832	93%
Con problemas potenciales	1,849,520	2%	994,861	5%	2,844,381	3%
Deficiente	1,031,344	1%	158,234	1%	1,189,578	1%
Dudoso	1,271,733	2%	16,015	0%	1,287,748	1%
Pérdida	1,805,757	2%	4,268	0%	1,810,025	2%
	86,120,471	100%	18,815,093	100%	104,935,564	100%

Clasificación de créditos	2015		Créditos indirectos		Total	
	Créditos directos S/ (000)	%	S/ (000)	%	S/ (000)	%
Normal	81,623,772	94%	18,379,178	96%	100,002,950	94%
Con problemas potenciales	2,268,231	2%	788,831	4%	3,057,062	3%
Deficiente	864,936	1%	66,355	0%	931,291	1%
Dudoso	1,252,319	1%	9,875	0%	1,262,194	1%
Pérdida	1,526,111	2%	7,380	0%	1,533,491	1%
	87,535,369	100%	19,251,619	100%	106,786,988	100%

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - no auditados

5. Otros Activos y otros pasivos

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Otros Activos		
Instrumentos financieros:		
Crédito fiscal IGV	-	206,437
Cuentas por cobrar	1,371,763	2,143,516
Pagos a cuenta del impuesto a la renta, neto	86,282	13,101
Operaciones en trámite	40	109,728
	1,458,085	2,472,782
Instrumentos no financieros:		
Impuesto a la renta diferido	409,153	564,493
Cargas diferidas	160,718	205,684
Bienes Adjudicados Neto	72,537	24,257
Otros	42,889	107,392
	685,297	901,826
Total	2,143,382	3,374,608
Otros Pasivos		
Instrumentos financieros:		
Cuentas por pagar	1,173,925	1,312,745
Sueldos, impuestos y otros gastos de personal	522,526	728,497
Provisión para pérdidas de créditos indirectos	200,214	191,882
Operaciones en trámite	89,357	73,862
	1,986,022	2,306,986
Instrumentos no financieros:		
Impuesto a la renta diferido	-	94,333
Tributos por pagar	72,453	253,043
Provisión para riesgos diversos	168,766	214,669
	241,219	562,045
Total	2,227,241	2,869,031

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - no auditados

6. Depósitos y obligaciones

(a) A continuación se presenta la composición del rubro:

	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Depósitos y obligaciones que no generan intereses -		
En el Perú	23,540,096	22,755,878
En otros países	981,016	3,874,121
	<u>24,521,112</u>	<u>26,629,999</u>
Depósitos y obligaciones que generan intereses -		
En el Perú	49,224,406	53,148,267
En otros países	446,570	4,145,995
	<u>49,670,976</u>	<u>57,294,262</u>
	74,192,088	83,924,261
Intereses por pagar	<u>133,073</u>	<u>258,360</u>
Total	74,325,161	84,182,621

b) Los depósitos y obligaciones se clasifican de la siguiente manera:

	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Cuentas corrientes	24,623,987	26,871,690
Ahorros	24,791,329	24,905,755
Depósitos a plazo	16,915,361	23,665,399
Compensación por tiempo de servicios	7,117,685	7,183,420
Certificados bancarios	743,726	1,297,997
Total	74,192,088	83,924,261

c) Los depósitos a plazo se clasifican por vencimiento de la siguiente manera:

	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Hasta 3 meses	10,391,941	14,383,021
De 3 meses a 1 año	4,392,031	5,390,330
De 1 a 3 años	1,666,639	2,026,186
De 3 a 5 años	453,497	968,751
Más de 5 años	11,253	897,111
Total	16,915,361	23,665,399

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - no auditados

7. Deudas a bancos y corresponsales

(a) A continuación se presenta la composición el rubro:

	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Préstamos de fondos internacionales y otros	6,066,108	6,981,454
Líneas de crédito promocionales	1,793,205	1,684,136
Interbancarios	398,165	446,000
	<u>8,257,478</u>	<u>9,111,590</u>
Intereses por pagar	39,336	31,113
Total bancos y corresponsales	<u>8,296,814</u>	<u>9,142,703</u>

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

Anexos complementarios a la información financiera Proforma - no auditados

8. Bonos y deuda subordinada emitidos

	Tasa de interés anual ponderada %	Pago de interés	Vencimiento	Importe original emitido (000)	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Emisiones locales						
Bonos corporativos						
Segundo programa						
Segunda emisión (Serie A) - Mibanco	5.5	Semestral	Enero 2016	S/ 70,000	-	70,000
Tercera emisión (Series A y B) - BCP	7.73	Trimestral	Entre junio y julio 2018	S/ 200,000	200,000	200,000
Tercer programa						
Primera emisión (Serie A) - Mibanco	5.28	Semestral	Noviembre 2016	S/ 62,108	-	62,108
Tercera emisión (Serie B) - Mibanco	5.16	Semestral	Mayo 2017	S/ 50,000	50,000	50,000
Primera emisión (Series A y B) - Mibanco	5.39	Semestral	Entre mayo y Julio 2017	S/ 98,800	21,899	54,832
Cuarta emisión (Serie A) - Mibanco	4.78	Semestral	Diciembre 2017	S/ 100,000	91,765	91,765
Quinta emisión (Series A y B) - Mibanco	6.77	Semestral	Entre enero y marzo 2017	S/ 84,660	84,365	84,365
Cuarto programa						
Novena emisión (Serie A) - BCP	6.22	Semestral	Noviembre 2016	S/ 128,000	-	127,968
Décima emisión (Serie A) - BCP	7.25	Semestral	Diciembre 2021	S/ 150,000	149,890	149,864
Décima emisión (Series B y C) - BCP	5.41	Semestral	Entre Octubre y Noviembre 2022	S/ 400,000	399,510	399,404
Primera emisión (Serie A) - Mibanco	6.56	Semestral	Julio 2018	S/ 100,000	100,000	100,000
Primera emisión (Serie B) - Mibanco	7.16	Semestral	Junio 2019	S/ 100,000	100,000	-
Quinto programa						
Primera emisión (Serie A) - BCP	6.41	Semestral	Abril 2019	S/ 172,870	172,391	-
Primera emisión (Serie B) - BCP	5.59	Semestral	Junio 2019	S/ 150,000	150,000	-
Primera emisión (Serie C) - BCP	5.63	Semestral	Noviembre 2019	S/ 138,410	138,075	-
					1,657,895	1,390,306

Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias

	Tasa de interés anual ponderada %	Pago de interés	Vencimiento	Importe original emitido (000)	2016 S/ (000)	2015 S/ (000)
Bonos subordinados						
Primer programa						
Primera emisión (Serie A) - BCP	6.22	Semestral	Mayo 2027	S/ 15,000	15,000	15,000
Primera emisión (Serie A) - Mibanco	8.16	Semestral	Octubre 2021	S/ 40,000	40,000	40,000
Segunda emisión (Serie A) - Mibanco	8.13	Semestral	Diciembre 2021	S/ 30,000	30,000	30,000
Cuarta emisión (Serie A) - Mibanco	6.19	Semestral	Diciembre 2022	S/ 40,000	40,000	40,000
Quinta emisión (Series A y B) - Mibanco	7.75	Semestral	Julio 2024	S/ 88,009	88,009	88,009
Cuarta emisión (Series A, B, C y D) - BCP	7.65	Trimestral	Entre Febrero y Mayo 2016	US\$ 113,822	-	388,247
Segundo programa						
Primera emisión (Serie A) - Mibanco	8.5	Semestral	Mayo 2026	S/ 100,000	100,000	-
Emisión I - Banco de Crédito Bolivia	6.95	Semestral	Agosto 2028	BS. 70,000	-	34,857
Emisión I - Banco de Crédito Bolivia	5.08	Semestral	Agosto 2022	BS. 137,200	-	69,696
					313,009	705,809
Bonos de arrendamiento financiero - Primer programa						
Sexta emisión (Serie A) - BCP	8.72	Trimestral	Agosto 2018	S/ 100,000	100,000	100,000
Certificados de depósito negociables - Tercer programa						
Certificado de depósito negociable - Mibanco	Entre 1.8 y 5.9	Anual	Entre enero y diciembre 2019	S/ 2,998	2,998	8,320
Total emisiones locales					2,073,902	2,204,435
Emisiones internacionales BCP						
Notas senior (i)	4.25	Semestral	Abril 2023	US\$350,000	1,086,997	1,261,445
Notas senior (ii) y (viii)	Entre 2.75 y 4.25	Semestral	Entre enero 2018 y abril 2023	US\$596,455	2,082,913	2,489,795
Notas senior - (ix)	2.25	Semestral	Octubre 2019	US\$300,000	1,005,955	0
Notas senior - (ii)	5.38	Semestral	Setiembre 2020	US\$800,000	2,755,382	2,832,041
Bonos subordinados - (iii)	6.13	Semestral	Abril 2027	US\$720,000	2,423,720	2,471,995
Bonos subordinados - (iv)	6.88	Semestral	Setiembre 2026	US\$350,000	1,194,773	1,230,909
Certificado de depósito negociable - (v)	7.45	Semestral	Octubre 2022	S/ 483,280	478,837	474,445
Bonos subordinados junior - (vi)	9.75	Semestral	Noviembre 2069	US\$250,000	851,423	873,100
Certificados de depósito negociables subordinados (vii)	6.88	Semestral	Entre noviembre 2021 y setiembre 2026	US\$129,080	412,073	415,407
Total emisiones internacionales					12,292,073	12,049,137
Total emisiones locales internacionales					14,365,975	14,253,572
Intereses por pagar					185,595	192,098
Total					14,551,570	14,445,670

7 Anexos



A. Directorio, Comité Ejecutivo y Comité de Riesgos

Directorio

Dionisio Romero P.	Presidente
Raimundo Morales	Vicepresidente ¹
Fernando Fort	Director
Reynaldo Llosa B.	Director
Juan Carlos Verme	Director ¹
Luis Enrique Yarur	Director ¹
Eduardo Hochschild	Director ¹
Benedicto Cigüeñas	Director ¹
Roque Benavides	Director ¹
Luis Enrique Romero	Director
Jose Alejandro Graña	Director ¹
Martin Pérez	Director ²
Bárbara Bruce	Director ¹
Luis Montero	Director ¹

Comité Ejecutivo

Dionisio Romero P.	Presidente
Raimundo Morales	Vicepresidente
Benedicto Cigüeñas	Director
Fernando Fort	Director
Reynaldo A. Llosa Barber	Director
Juan Carlos Verme	Director

Comité de Riesgos

Raimundo Morales	Presidente
Dionisio Romero P.	Director
Benedicto Cigüeñas	Director
Walter Bayly	Gerente General
Fernando Dasso	Gerente Central de Planeamiento y Finanzas
Reynaldo Llosa	Gerente Central de Riesgos
Harold Marcenaro	Gerente de División de Administración de Riesgos
José Esposito	Observador permanente

¹Director independiente

²Director suplente

B. Gerencia

Gerencia

Walter Bayly

Gerente General

Gerencias Centrales

Pedro Rubio

Gerente Central de Banca Mayorista

Mariano Baca

División Banca Corporativa

Luis Alfonso Carrera

División Banca Empresarial

Pierre Zaván
Miguel del Mar
Alejandro Corzo
Jenny Oliveros

Banca Empresas Lima 1
Banca Empresas Lima 2
Banca Empresas Lima 3
Banca Institucional y Banca Empresa Provincias

Esther de la Fuente
Andrés Arredondo
César Stuart
Mónica Rivas

Servicios para Empresas
Negocios Internacionales y Leasing
BCP Miami
Planeamiento Estratégico y Desarrollo de Negocios

Gianfranco Ferrari

Gerente Central de Transformación Digital y Banca Minorista

Lionel Derteano

División Comercial

Manuel Bustamante
Paul Macarachvili
Martín Iberico
Fernando Muñiz
Eduardo Benavides
Arturo Johnson
Paloma Jiménez

Comercial Lima 1
Comercial Lima 2
Comercial Lima 3
Comercial Provincias 1
Comercial Provincias 2
Canales Alternativos
Centro de contacto

César Casabonne

División Banca Personas

Dante Lindley
Jorge Jenkins
Benjamín Castro
Nancy Tueros

Banca Seguros y Crédito Vehicular
Productos Transaccionales, Débito, Ahorro e Inversión
Medios de Pago y Financiamiento al Consumo
Negocios Hipotecarios

Eduardo Montero

División Gestión de Patrimonios

Patricia Dibós
Bruno Ghio
Viviana Chiappe
Óscar Falero
Antonio Riso

Banca Privada
Asesoría de Patrimonios
Enalta
Planificación Patrimonial
Asesoría de Inversiones

Maria del Pilar Ruiz
Javier Ichazo
Alberto del Solar

Planeamiento Banca Minorista
Negocios Banca Minorista
Estrategia Pyme y Negocios

Francesca Raffo
Cynthia Rios
Anna Lenka Jaúregui
Renzo Rossi

División Clientes Contentos
Centro de InnovaXCión
Marketing y Experiencia del Cliente
Transformación de la Experiencia del Cliente

David Sáenz
Yanneth Aybar

Análisis y Gobierno Estratégico de Información
Análisis Estratégico y CRM

José Ortiz
Carlos Herrera
Mauricio Albán
Rosa Cigüeñas
Andrea Sánchez

División de Sistemas
Infraestructura y Operaciones de TI
Arquitectura y Estándares de TI
Ingeniería y Desarrollo de TI
Gestión de Proyectos

Fernando Dasso

Gerente Central de Planeamiento y Finanzas

José Luis Muñoz

División de Contabilidad General

César Ríos
Bruno Zapata
Cesar Sanguinetti
Carlos Benavides
Marco Roca

División de Planeamiento y Control Financiero
Planeamiento Estratégico y Presupuesto
Análisis y Control Financiero
Análisis Financiero y Pricing
Estrategia y Desarrollo Corporativo

André Figuerola
Pablo Hurtado

División de Tesorería
Gestión de Balance

Carlos Prieto
Giuliana Cuzquén
Mauricio Abras

Estrategia de Inversiones y Estudios Económicos
Relaciones con Inversionistas
BCP Panamá

Reynaldo Llosa Benavides

Gerente Central de Riesgos

Pablo Miñán
Alicia Franco
Alfonso Gavilano
Javier Gómez
Cristina Arias

División de Créditos
Créditos Banca Corporativa
Créditos Banca Empresa Lima OP, Bancos y Corporativo del Exterior
Créditos Banca Empresa San Isidro
Cuentas Especiales y Seguimientos de Créditos

Maricarmen Torres
Teobaldo Llosa
Edgar Vicente
José Luis Chávez

División de Riesgos Banca Minorista
Riesgos Consumo
Riesgos Pyme
Riesgos Banca Negocios

Harold Marcenaro
Marco Salsi

División Administración de Riesgos
Adm. de Riesgos de Operación y Gestión de Seguros

Otras gerencias

Diego Caverio

Marcelo Moya
Pablo Correa
Jose Marangunich
Luis Felipe de la Puente
Jorge Siu
Luis Verástegui
Augusto Astete
Víctor de Rivero
Luis Almandoz
Silvia Luperdi

Bernardo Sambra

Rosella Acosta
Gustavo Ledesma
Marco Bojórquez

Guillermo Morales

Héctor Calero
Karina Loncharich
Miriam Bottger

Pablo de la Flor

Patricia Foster

José Espósito

César Martínez
Leoncio Loayza

Bárbara Falero

Úrsula Álvarez

Marcelo Trigo

División Eficiencia, Administración y Procesos

Gestión de Eficiencia y Productividad
Gestión del Programa de Eficiencia
Seguridad Integral para los negocios
Servicios Compartidos
Negociación de Compras
Infraestructura
Transformación de Procesos
Créditos Banca Minorista
Cobranzas Banca Minorista
Operaciones

División de Gestión y Desarrollo Humano

Selección, Aprendizaje, Procesos y Bienestar
Asesoría en GyDH
Planeamiento de Compensaciones

División Legal y Secretaría General

Asesoría Legal
Unidades Legales
Secretaría General

División Asuntos Corporativos

Transparencia con el Cliente y Eventos

División Auditoría

Auditoría de Riesgos Coporativos
Auditoría Continua y Corporativa

División de Cumplimiento Corporativo

Gestión del Talento Corporativo

BCP Bolivia

C. Honorarios de Auditores Externos en el 2016

Banco de Crédito - BCP y Subsidiarias
Años terminados el 31 de diciembre,

S/ (000)	2014	2015	2016
Auditoría	5,331	4,338	4,694
Relacionados a Auditoría	339	316	560
Impuestos	276	63	150
Otros	1,677	76	38
Total	7,623	4,793	5,442

Conforme a la Resolución SBS No. 17026-20100 se informa sobre los honorarios pagados a los auditores independientes (Gaveglio Aparicio y Asociados S.C.R.L. (2016 y 2015) y Paredes, Zaldívar, Burga y Asociados S.C.R.L. (2014), firma miembro de PwC y E&Y Global, respectivamente), los mismos que se definen a continuación, de acuerdo a dicha resolución:

- Bajo la denominación Honorarios de Auditoría deberá revelar el total de los honorarios por los servicios de auditoría prestados por la empresa auditora por cada uno de los tres últimos ejercicios.
- Bajo la denominación Honorarios relacionados a auditoría, deberá revelar el total de honorarios por los servicios prestados por las empresas auditoras por servicios de asesoría y servicios relacionados al desarrollo de la auditoría o revisión de los estados financieros de la empresa y que no están revelados en el párrafo anterior. La empresa revelará la naturaleza de los servicios comprendidos en esta categoría.

- Bajo la denominación Honorarios de Impuestos, deberá revelar el total de honorarios facturados en los últimos tres ejercicios por servicios profesionales prestados para el cumplimiento tributario, asesoría de impuestos y planificación tributaria. La empresa revelará la naturaleza de los servicios comprendidos en esta categoría.

- Bajo la denominación Otros Honorarios, se revelará el total de honorarios facturados en los tres últimos por productos y servicios prestados distintos a los incluidos en los puntos anteriores. La empresa revelará en forma resumida la naturaleza de los servicios comprendidos en esta categoría.

En el 2014, los otros honorarios corresponden a la revisión del Proceso de Gestión de condiciones Especiales (Banca Corporativa). Todos los honorarios fueron aprobados por el Comité de Auditoría.

E. Sanciones impuestas por la SBS

La Resolución SBS N° 816-2005, de fecha 3 de junio de 2005, exige que el Directorio ponga en conocimiento de la Junta General de Accionistas las sanciones impuestas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP al Banco, a sus Directores, a su Gerente General o a sus trabajadores, por la comisión de infracciones graves y muy graves.

En este sentido, debemos informar que en el 2016 nuestro banco no recibió sanciones por infracciones graves o muy graves.

F. Cotizaciones mensuales de las acciones comunes y valores representativos de deuda

Banco de Crédito del Perú

Renta Variable

Codigo ISIN Nemónico	Año - Mes	Cotizaciones 2015				Precio promedio
		Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	
PEP120001008 CREDITC1	2016-01	3.85	3.70	3.85	3.50	3.64
PEP120001008 CREDITC1	2016-02	3.72	4.50	4.50	3.72	3.95
PEP120001008 CREDITC1	2016-03	4.30	4.35	4.55	4.20	4.30
PEP120001008 CREDITC1	2016-04	4.35	5.10	5.20	4.25	4.79
PEP120001008 CREDITC1	2016-05	5.00	5.80	5.95	4.70	5.75
PEP120001008 CREDITC1	2016-06	5.65	4.33	5.65	4.30	4.35
PEP120001008 CREDITC1	2016-07	4.30	5.00	5.00	4.30	4.68
PEP120001008 CREDITC1	2016-08	5.01	4.83	5.01	4.80	4.86
PEP120001008 CREDITC1	2016-09	4.85	4.70	4.91	4.65	4.80
PEP120001008 CREDITC1	2016-10	4.65	4.61	4.68	4.40	4.53
PEP120001008 CREDITC1	2016-11	4.60	4.87	4.90	4.50	4.72
PEP120001008 CREDITC1	2016-12	4.90	5.57	5.60	4.80	5.08

G. Contactos

Banco de Crédito BCP

Sede Central, Lima

Calle Centenario 156, La Molina
Lima 12, Perú
Teléfono (511) 313-2000
(511) 625-2000

Oficinas del exterior

Miami, Estados Unidos de América

121 Alhambra Plaza, Suite 1200
Coral Gables, Florida 33134
Estados Unidos de América
Teléfono (305) 448-0971
Fax (305) 448-0981

Panamá, República de Panamá

Calle 50 y Elvira Méndez
Edificio Tower Financial Center, piso 13
Corregimiento de Bella Vista, Ciudad de Panamá,
República de Panamá
Teléfono (507) 215-7311
Fax (507) 215-7324
Casilla Postal 0819-01233

BCP Bolivia

Sede Central, La Paz

Av. Hernando Siles, Esquina Calle 10 de Obrajes, Torre Empresarial ESIMSA
La Paz, Bolivia
Teléfono (5912) 217-5000
Fax (5912) 217-5115

Mibanco

Sede Central, Lima

Av. José Domingo Orué 165
Lima, Perú
Teléfono (511) 513-8020

H. Resolución SMV N° 033-2015-SMV/01

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)

Denominación:

Reporte de Sostenibilidad Corporativa

Ejercicio:

2016

Página Web:

www.responsabilidadsocialbcp.com

Denominación o razón social de la empresa revisora:⁶

No cuenta con auditoría externa

⁶ Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría o empresa de consultoría).

Sección A:

Implementación de acciones de Sostenibilidad Corporativa

Pregunta A.1

	SI	NO	Explicación
¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?	X		Sí, como parte del grupo Credicorp, el BCP se guía por su Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En un esfuerzo por lograr un desarrollo sostenible, el BCP ha suscrito una serie de compromisos cuyos principios inciden en la generación de valor para sus grupos de interés: Pacto Mundial, Carbon Disclosure Project, Principios del Ecuador y Asociación de Buenos Empleadores (ABE).

En caso de ser afirmativa la respuesta indicar el estándar y fecha de adhesión:

Estándar	Fecha de adhesión
Asociación de Buenos Empleadores	2006
Pacto Mundial (ONU)	2009
Carbon Disclosure Project	2010
Principios de Ecuador	2013

En caso de elaborar informes o reportes de sostenibilidad distintos al presente reporte, indique la información siguiente:

Estos reportes se elaboran:	SI	NO
Voluntariamente	X	
Por exigencia de inversionistas		
Por exigencia de instituciones públicas		
Otros (detalle):		

Dichos informes o reportes pueden ser de acceso a través de:

El Portal de la SMV	
Página web corporativa	X
Redes Sociales	
Otros / Detalle	

¹ Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría o empresa de consultoría).

Pregunta A.2

	SI	NO	Explicación
¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?	X		Sí, la Política de RSE y la de Relaciones con Grupos de interés de Credicorp El BCP mantiene un sólido compromiso con el medio ambiente, con especial foco en la lucha contra el cambio climático y el fomento de la eficiencia energética y la gestión responsable de sus residuos. Por ello, realiza la medición de los gases de efecto invernadero de sus actividades.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.2 indicar el documento societario en el que se regula dicha política y el órgano que lo aprueba.

Documento	Órgano
Política de Responsabilidad Social Empresarial de Credicorp (4205.010.59.01)	Directorio Credicorp
Política de Relaciones con Grupos de Interés de Credicorp	Directorio Credicorp

b. ¿La sociedad cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero que son generadas en sus actividades (huella de carbono)?

SI NO

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

El BCP realiza una medición anual de su huella de carbono. Durante el 2016 se generaron un total de emisiones directas e indirectas de 353,081.97 tco2 eq

c. ¿La sociedad cuantifica y documenta el uso total de la energía utilizada en sus actividades?

SI NO

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

<p>El consumo de energía interno durante el 2016 del BCP se clasifica en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consumo directo de energía: Compuesto por el combustible (gasolina y diésel) consumido. El BCP cuenta con una flota de vehículos para el traslado de directores o gerentes en visitas a clientes o a otras empresas, donde todas las unidades vehiculares han pasado revisiones técnicas. Parte del consumo de diésel en el 2016 fue usada en grupos electrógenos y otra parte en consumo de GLP por las cocinas. Durante el 2016 se consumió 8,030.25 GJ. - Consumo indirecto de energía: Compuesto por la energía eléctrica consumida por las oficinas y agencias del BCP a nivel nacional. Durante el 2014 se consumió 272,947.99 GJ.

d. ¿La sociedad cuantifica y documenta el total de agua utilizada (huella hídrica) en sus actividades?

SI NO

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Durante el 2016, el BCP consumió 571,325.35m³

e. ¿La sociedad cuantifica y documenta los residuos que genera producto de sus actividades?

SI NO

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

El BCP realiza una gestión para el manejo de residuos que consta de dos fases: La primera es la segregación en la fuente a través de estaciones de segregación; y la segunda, es realizada por la EPS-RS en el punto de acopio, donde segregan los residuos provenientes de las estaciones de segregación y los contenedores personales.
Durante el 2016 la oficina del BCP en la sede La Molina generó un total de 97,623 Kg. de residuos.

Pregunta A.3⁸

	SI	NO	Explicación
¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores?	X		<p>Sí, el BCP cuenta con el Reglamento Interno de Trabajo, el cual determina los principales derechos y obligaciones de los trabajadores y el Banco durante la subsistencia del vínculo laboral.</p> <p>La Política Corporativa de Ética y Conducta representa la guía o marco de referencia obligatorio que deben respetar todos los directores y colaboradores. En temas laborales, se hace referencia a las condiciones generales de trabajo y a la no discriminación.</p> <p>Asimismo, el banco está adherido a los Principios del Pacto Mundial de la ONU desde el 2009 para prevenir cualquier violación de los derechos humanos, derechos laborales, proteger el medio ambiente y promover la lucha contra la corrupción. Cuenta con la Política de RSE y la de Relaciones con Grupos de Interés de Credicorp.</p>

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.3 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Reglamento Interno del Trabajo	Gerencia de Procesos de Gestión de
Política Corporativa de Ética y Conducta	Gerencia División Cumplimiento Corporativo
Política de Responsabilidad Social Empresarial de Credicorp	Directorio Credicorp
Política de Relaciones con Grupos de Interés	Directorio Credicorp

b. ¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?

SI NO

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Subgerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo	División de Cumplimiento Corporativo

c. ¿La sociedad tiene un plan de capacitación o formación para sus colaboradores?

SI NO

⁸ De acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, adoptada en 1998, los principios y derechos se encuentran comprendidos en las siguientes cuatro categorías: (i) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, (ii) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, (iii) la abolición del trabajo infantil y, (iv) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el órgano societario que aprueba dicho plan y la periodicidad con que evalúa el cumplimiento de dicho plan:

Órgano	Periodicidad de evaluación
División Gestión Desarrollo Humano	Anual

d. ¿La sociedad realiza encuestas o evaluaciones referentes al clima laboral?

SI NO

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Hace cinco años el BCP lanzó la iniciativa Somos BCP cuyo objetivo es convertirse en la mejor opción para trabajar en el Perú la cual ya empieza a mostrar algunos logros notables. La más reciente encuesta de Clima Laboral ha llegado a una favorabilidad récord de 84%, con una participación de 94%.

Pregunta A.4

	SI	NO	Explicación
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?	X		Sí, la Política de Responsabilidad Social Empresarial y de Relaciones con Grupos de Interés de Credicorp.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.4 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de Responsabilidad Social	Comité de Gobierno Corporativo de Credicorp.
Política de Relaciones con Grupos de Interés	Comité de Gobierno Corporativo de Credicorp.

b. ¿La sociedad ha afrontado conflictos sociales (huelgas, marchas, otros) en la comunidad donde tiene sus actividades principales a consecuencia de sus operaciones?

SI NO

En caso de que su respuesta sea afirmativa, explique el impacto de dichos conflictos sociales en la actividad de la sociedad.

No han habido controversias con las comunidades locales durante el 2016

c. ¿La sociedad trabaja en colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la identificación y solución de sus principales problemas comunes?

SI NO

d. ¿La sociedad invierte en programas sociales en la comunidad donde tiene sus actividades principales?

SI NO

De ser afirmativa su respuesta, indique el porcentaje que representa su inversión en dichos programas respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad:

(%) Ingresos Brutos	De acuerdo con lo indicado en la Política de Responsabilidad Social, el BCP destina no menos del 1% de sus utilidades netas después de impuestos a sufragar iniciativas de responsabilidad social.
---------------------	--

Pregunta A.5

	SI	NO	Explicación
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?	X		SI Política de Gestión de Proveedores y Política de RSE y de Relaciones con Grupos de Interés de Credicorp

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.5 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Política de Gestión de Proveedores	Gerencia de División de Cumplimiento Corporativo Gerencia de Área Servicios compartidos Gerencia Central Operaciones, Sistemas y Administración

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de sus proveedores?

SI NO

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Gerencia de Operaciones Multibanca	Gerencia de Área de Operaciones

c. ¿La sociedad tiene un criterio para la selección de proveedores que contemple aspectos éticos y el cumplimiento de la legislación laboral?

SI NO

d. ¿La sociedad tiene una política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplen con estándares de gestión sostenible o medio ambientales?

SI NO

Pregunta A.6

	SI	NO	Explicación
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?	X		Código de Ética, Política Corporativa de Ética y Conducta y Política de Relaciones con Grupos de Interés. Política de RSE de Credicorp El BCP busca continuamente mejorar sus productos y servicios adecuados a las necesidades de sus clientes y así sostener el crecimiento y desarrollo de los mismos.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Código de Ética	Directorio Credicorp
Política Corporativa de Ética y Conducta	Gerencia División Cumplimiento Corporativo
Política de Relaciones con Grupos de Interés.	Directorio Credicorp
Política de RSE de Credicorp	Directorio Credicorp

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de reclamos de sus clientes?

SI NO

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Gerencia Marketing y Experiencia del Cliente	Gerencia Central de Banca Minorista y Gestión de Patrimonios

c. ¿La sociedad cuenta con canales de atención permanentes para la atención al público y para la recepción de sugerencias y reclamos relativos a los productos y servicios que brinda?

SI NO

d. ¿La sociedad ha recibido algún reconocimiento por la calidad en el servicio de atención a sus clientes?

SI NO

En caso de ser afirmativa su respuesta indique los reconocimientos obtenidos:

<p>XVI Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima Se reconoció al BCP como la mejor empresa en la categoría de servicio de banca tanto para los segmentos de Banca Empresa como en Banca Personal. Asimismo, de acuerdo con la encuesta de la CCL, la Banca Móvil BCP es la aplicación para smartphones preferida por los ejecutivos para realizar transacciones financieras.</p> <p>Concurso "Primero: Los Clientes" – Indecopi Segundo Puesto - ABC de la Banca El ABC de la Banca fue reconocido en la categoría "Mecanismos de Información".</p>

